



Palveluohjaus Töölön vanhustenkeskuksessa

Vilpas, Saga

2012 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Palveluohjaus Töölön vanhustenkeskuksessa

Saga Vilpas
Sosiaalia
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2012

Saga Vilpas

Palveluohjaus Töölön vanhustenkeskuksessa

Vuosi 2012

Sivumäärä 55

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia millaista palveluohjausta Töölön vanhustenkeskuksessa tarvittaisiin. Tavoitteena oli kartoittaa niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, että vanhustenkeskuksessa otettaisiin käyttöön palveluohjaus. Tavoitteena oli myös selvittää millaisia kokemuksia Helsingin kaupungin muissa vanhustenkeskuksissa toimivilla palveluohjaajilla on palveluohjauksesta.

Palveluohjauksella tarkoitetaan prosessia, jonka tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle itsenäinen elämä. Palveluohjauksessa palveluohjaaja ja asiakas määrittelevät yhdessä asiakkaan omat yksilölliset palvelutarpeet ja voimavarat, joiden pohjalta he pyrkivät löytämään asiakkaalle mahdollisimman hyvät tukimuodot ja palvelut. Tavoitteena on, että asiakkaan omaa toimintakykyä vahvistetaan niin, että hänen roolinsa oman elämänsä asiantuntijana ja päätöksentekijänä vahvistuu.

Elinajan piteneminen ja syntyvyyden väheneminen ovat aiheuttaneet sen, että vanhusten määrä on kasvussa. Ikäihmisten määrän kasvaminen aiheuttaa uudenlaisia haasteita suomalaiselle hyvinvointivaltiolle ja palvelujärjestelmälle. Huolehdittavien vanhusten määrä ja taloudelliset resurssit eivät kohtaa. Jatkuvasti yritetään löytää keinoja, joilla voitaisiin ratkaista vanhusten määrän kasvamisen tuomia haasteita. Vanhuspalveluiden painottumista halutaan siirtää yhä enemmän laitospalveluista avopalveluihin. Palveluohjauksella voidaan auttaa ikäihmisiä löytämään ajoissa tarvittavat palvelut ja tukimuodot, jotka mahdollistavat asiakkaalle itsenäisen elämän. Palveluohjauksen avulla voidaan ennaltaehkäistä vanhusten palvelutarpeita ja ehkäistä laitoshoidon tarvetta.

Toteutin opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmänä oli teemahaastattelu. Haastattelin kolmea palveluohjaajaa, jotka toimivat Helsingin kaupungin eri vanhustenkeskuksissa. Pyrin saamaan heiltä monipuolista tietoa palveluohjauksesta. Haastattelin myös kolmea Töölön vanhustenkeskuksen työntekijää, joilta sain tietoa vanhustenkeskuksesta palveluohjauksen työympäristönä.

Keskeisimmät tutkimustulokset liittyivät palveluohjaukseen käsitteenä, palveluohjaajan työkuvaan, palveluohjauksen menetelmiin sekä palveluohjauksen tarpeeseen. Haastateltavien mielestä palveluohjauksen avulla voidaan auttaa ikäihmisiä heidän arjen sujumisessa. Palveluohjausta tarvitaan vanhuspalveluissa, koska suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmästä on tullut kovin monimutkainen ja hankalasti hahmotettava. Tietoa eri palveluista on ripoteltu eri paikkoihin, eikä sitä ole saatavilla helposti yhdestä paikasta. Vanhusten voi olla vaikeaa löytää monimutkaistuneessa palvelutarjonnassa sopivaa palvelua itselleen. Palveluohjaajaa tarvitaan siihen, että asiakkaan ja palvelunjärjestäjän välissä on joku, joka auttaa asiakasta tavoittamaan palvelun.

Käsitteet: palveluohjaus, vanhustyö ja vanhusten palvelut

Saga Vilpas

Case management in Töölö geriatric center

Year	2012	Pages	55
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to research what kind of case management would be needed in Töölö geriatric center. The aim of the research was to study factors which would influence the Töölö geriatric center if it started with case management. In addition, the aim was to study what kind of case management knowledge and experience people who work in the other geriatric centers in Helsinki have.

Case management is a process which intends to enable geriatric customers to live as independently as possible. The case manager and the customers specify together the customers' individual needs and resources, so that they can provide them as good support services as possible. The aim is also to strengthen the customers' ability to cope on their daily life.

Because of longer lifetime and lower birth rate the number of elderly people has increased. This poses new challenges to society and social services in Finland. The number of elderly people who need to be tended and the economic resources are not in balance. New ways of meeting the challenges of the increasing number of geriatric clients are being searched. Many geriatric services are nowadays clustered in institutional care, but the emphasis to open care is more preferable. The case management can support the elderly people to find requisite services and support in time and enable independent life for the customer. Also the need of institutional care can be prevented by the case management.

The study was qualitative. The research method was half structured interviews. Three people, who worked in case management in the different geriatric centers in Helsinki, were first interviewed. The objective of the interviews was to obtain valid data about the case management structure and practice. Additionally three other people, who worked in Töölö geriatric center, were also interviewed. These interviews provided valid data about the case management as a working environment.

The essential findings of the thesis were related to the definition and methods of the case management, job descriptions and the need of case management. The respondents stated that by the case management a customer could be helped to find right services in the rather complex service system. Information about available geriatric services was considered scattered in different sources and it was difficult to reach them from one place. The case manager was needed to give information to the customers and help the customers to find suitable services for them.

Keywords: case management, the elderly and geriatric services

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Töölön vanhustenkeskus	8
3	Palveluohjaus	10
3.1	Palveluohjaus käsitteenä	10
3.2	Palveluohjauksen työtteet	12
3.3	Palveluohjauksen mallit.....	13
3.4	Palveluohjaus ja muut palveluntuottajat.....	14
3.5	Palveluohjaus verkostotyönä.....	14
3.6	Palveluohjauksen asiakkuus	15
3.7	Palveluohjaus prosessina.....	15
3.8	Palveluohjauksen menetelmät.....	17
3.9	Palveluohjauksen aloittaminen uudessa toimintaympäristössä	18
3.10	Palveluohjaus yhteiskunnallisessa viitekehyksessä	18
4	Vanhustyö	20
4.1	Vanhuusiän jakautuminen seniori-ikään ja vanhuuteen	20
4.2	Väestön ikääntyminen Suomessa	21
4.3	Ikääntyvä väestö pääkaupunkiseudulla.....	21
4.4	Vanhusten asema suomalaisessa yhteiskunnassa	22
5	Vanhusten palvelut	23
5.1	Vanhussosiaalityö	24
5.2	Palvelutuotannon ongelmia	24
5.3	Ikääntyvien palveluodotuksia	25
5.4	Kuntien voimavarat vanhusten palveluiden järjestämisessä	26
6	Menetelmälliset ratkaisut	27
7	Tulosten kuvaaminen	28
8	Palveluohjaajien haastattelut	28
8.1	Palveluohjaus käsitteenä	30
8.2	Palveluohjaajien työnkuva ja työssä käytettävät menetelmät	31
8.3	Palveluohjauksen tarve vanhuspalveluissa	35
8.4	Palveluohjauksen asiakkuus	37
8.5	Yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa.....	39
9	Töölön vanhustenkeskuksen työntekijöiden haastattelu.....	40
9.1	Palveluohjaus käsitteenä	41
9.2	Palveluohjauksen tarve vanhuspalveluissa ja Töölön vanhustenkeskuksessa ..	41
9.3	Palveluohjauksen asiakkaat Töölön vanhustenkeskuksessa	43
9.4	Palveluohjaajan työnkuva	44
10	Johtopäätökset ja pohdinta	45

10.1	Keskeiset tulokset.....	45
10.2	Pohdinta	47
10.3	Jatkotutkimusten aiheet.....	48
	Kuviot	51
	Taulukot	52
	Liitteet.....	53

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia millaista palveluohjausta Töölön vanhustenkeskuksessa tarvittaisiin. Tarkoituksena on tutkia millainen palveluohjauksen muoto sopisi parhaiten juuri Töölön vanhustenkeskukseen. Pyrin lisäksi kartoittamaan niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat siihen, että vanhustenkeskuksessa otettaisiin käyttöön palveluohjaus. Tavoitteena on myös selvittää millaisia kokemuksia Helsingin kaupungin muissa vanhustenkeskuksissa toimivilla palveluohjaajilla on palveluohjauksesta. Töölön vanhustenkeskuksessa ei ole vielä palveluohjausta, mutta palveluohjaajan toimeen on tavoitteena löytää sopiva henkilö, joka aloittaisi palveluohjauksen mahdollisimman pian.

Elinajan piteneminen ja syntyvyyden väheneminen ovat aiheuttaneet sen, että vanhusten määrä on kasvussa. Ikäihmisten määrän kasvaminen aiheuttaa uudenlaisia haasteita suomalaiselle hyvinvointivaltiolle ja palvelujärjestelmälle. Huolehdittavien vanhusten määrä ja taloudelliset resurssit eivät kasva samanaikaisesti. Jatkuvasti yritetään löytää keinoja, joilla voitaisiin ratkaista vanhusten määrän kasvamisen tuomia haasteita. Vanhuspalveluita halutaan siirtää yhä enemmän laitospalveluista avopalveluihin. (Laatikainen 2009, 3.)

Vanhuksille on nykyisin tarjolla monipuolisesti erilaisia palveluita. Palvelujärjestelmää on kuitenkin melko hankalaa hahmottaa ja sopivia palveluita saattaa olla hyvinkin hankalaa löytää. Ikäihmiset eivät välttämättä ole lainkaan tietoisia siitä, minkälaista apua he voisivat arjen sujumiseksi saada. Palveluohjauksen avulla asiakasta voidaan auttaa löytämään hänelle sopivat palvelut, tuet ja etuudet. Palveluohjaus on asiakaslähtöistä työtä, jonka tarkoituksena on löytää sopivat palvelut asiakkaan tueksi. Palveluohjaaja on sekä palvelujärjestelmän edustaja että asiakkaan tukija. Palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen. Palveluohjausta voidaan käyttää menetelmänä useiden eri asiakasryhmien kanssa, jos asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimutkainen palveluntarve. (Suominen 2011, 32.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta opinnäytetyöni avulla voidaan löytää uudenlaisia toimintatapoja vanhusten palveluihin. Nykyään vanhuspalvelut painottuvat yhä enemmän kotihoitoon ja vanhuksia kannustetaan sekä tuetaan asumaan mahdollisimman pitkään kotona. Yhä huonokuntoisempia vanhuksia asuu itsenäisesti kotona ja he tarvitsisivat erilaisia palveluita ja tukimuotoja arjen sujumiseksi. Töölön vanhustenkeskuksessa tapahtuvan palveluohjauksen avulla voidaan auttaa Helsingissä asuvia vanhuksia löytämään alueensa palveluita. Palveluohjaaja voi auttaa asiakkaita yksilökohtaisesti rakentamaan jokaiselle asiakkaalle sopivan palvelupaketin.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä on teemahaastattelu. Haastattelen Helsingin vanhustenkeskuksissa toimivia palveluohjaajia ja pyrin saamaan heiltä mahdollisimman monipuolista tietoa palveluohjauksesta. Haastattelen myös Töölön vanhustenkeskuksen työntekijöitä, jotta saan tietoa vanhustenkeskuksesta palveluohjauksen työympäristönä. Tavoitteenani on, että saavutan opinnäytetyön avulla uudenlaista tietoa palveluohjauksesta Töölön vanhustenkeskuksessa. Pyrin yhdistämään sekä teorian tietoa että käytännön työn tietoa haastatteluiden avulla.

Ehdotus tämän kaltaiseen opinnäytetyöhön tuli vanhustenkeskuksen henkilökunnalta. Heidän mielestään palveluohjaajan tulevaa työnkuvaa olisi syytä tutkia ja kuvata jo ennen palveluohjauksen alkamista. Valitsin tämän aiheen, koska itseäni kiinnostaa kovasti palveluohjaus ja sen tarve kasvaa jatkuvasti. Olen suorittanut syventävät opintoni vanhustyöhön, joten haluan myös ehdottomasti tehdä vanhustyöhön liittyvän opinnäytetyön. Opinnäytetyön avulla saan laajennettua vanhustyön osaamista.

Esittelen ensin Töölön vanhustenkeskuksesta. Tämän jälkeen käsittelen palveluohjauksen, vanhustyön ja vanhusten palveluiden teoriaa. Teoreettisen osan jälkeen kerron tutkimusongelmista, tutkimusmenetelmästä sekä avaan tutkimustuloksia. Lopuksi pohdin opinnäytetyön lopputulosta ja tutkimuksen onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä.

2 Töölön vanhustenkeskus

Töölön vanhustenkeskus on Helsingin kaupungin sosiaaliviraston alaisuudessa toimiva yksikkö. Vanhustenkeskuksessa on palveluasumista, ryhmäkoteja, päivätoimintaa ja palvelukeskus. Vanhustenkeskuksen toimintaan kuuluu myös kolme asuintaloa Helsingissä: Pohjois-Haagassa, Etu-Töölössä ja Vuosaarella. Töölön vanhustenkeskuksessa ei ole vielä palveluohjausta, mutta tavoitteena olisi saada palveluohjaaja mahdollisimman pian. Palveluohjaajan toimeen hae-
taan tällä hetkellä sopivaa työntekijää.

Vanhustenkeskuksen palvelukeskus tarjoaa monipuolisia palveluja ja avointa toimintaa helsinkiläisille eläkeläisille ja työttömille. Asiakkaat ovat kuitenkin pääosin eläkeläisiä. Heidän ikänsä vaihtelee suuresti, noin 60 vuodesta 100 vuoteen. Palvelukeskuksen alaisuudessa toimii kaksi päivätoimintayksikköä: päivätoiminta Töölö sekä päivätoiminta Ilon Pilke. Molemmissa yksiköissä on 16 asiakaspaikkaa. Päivätoiminta on suunnattu tukemaan kotona asuvien asiakkaiden arkea. Asiakkaina on pääasiassa muistisairaita sekä omaishoidettavia. Palvelukeskuksen tiloissa toimii myös Palmian ravintola ja kahvila. Ravintolassa voi päivittäin nauttia aamiaisen ja lounaan. Palvelukeskuksessa sijaitsee myös kuntosali, joka on hiljattain perustettu. Kuntosalilla voi harjoitella omatoimisesti sekä saada työntekijöiltä ohjausta. Palvelukeskus järjestää monenlaisia liikuntaryhmiä, esimerkiksi tuolijumppaa, kierto-ohjoittelua, Asahia,

venyttelyä ja monia muita ryhmiä. Palvelukeskuksessa on myös askartelu- ja ompelutila, jossa on ohjaaja paikalla avustamassa. Ohjaaja ohjaa lisäksi monia käsityöryhmiä. Liikunta- ja kädentaitoryhmien lisäksi palvelukeskuksessa toimii monia muita ryhmiä. Viikoittain kokoontuu esimerkiksi peliryhmä, bingo ja Tullaan tutuksi -ryhmä. Palvelukeskuksessa on myös kuukausittain vaihtelevaa ohjelmaa ja tapahtumia. Myös useat vapaaehtoiset ohjaavat erilaisia ryhmiä sekä toimivat muissa vapaaehtoistoiminnan tehtävissä. Palvelukeskuksen tiloissa kokoontuu työväenopiston ryhmiä sekä eri järjestöjen ryhmiä ja tilaisuuksia. Palvelukeskuksen toimintaa suunnittelee ja kehittää käyttäjäneuvosto yhdessä työntekijöiden kanssa. Se kokoontuu noin kerran kuukaudessa ja kokouksissa käydään läpi palvelukeskuksen ajankohtaisia asioita sekä suunnitellaan palvelukeskuksen toimintaa ja tapahtumia.

Palvelukeskuksella on merkittävä rooli sosiaalipalvelujärjestelmässä ja hyvinvointivaltiossa. Vanhuspalveluiden sisältö ja järjestäminen ovat kokeneet viimeisten vuosikymmenten aikana suuria muutoksia. Palveluiden keskeiseksi ongelmaksi muodostui 1990-luvulla hoidon sairaala- ja laitospainotteisuus. (Eräsaari, Niittymäki & Myllykoski 2007, 14.) Palvelukeskuksen toiminta on juuri siksi tärkeää, että se on pääosin ennaltaehkäisevää ja toimintakykyä ylläpitävää toimintaa. Ennaltaehkäisevien sosiaalipalvelujen merkittävää roolia ei tulisi unohtaa hoivan ja hoidon tarpeen lisääntyessä. Palvelukeskuksen palvelujen avulla useat ikäihmiset saavat mahdollisuuden tavata muita ihmisiä, ylläpitää ja parantaa psyykkistä, sosiaalista sekä fyysistä toimintakykyä.

Suurin osa asiakkaista on melko hyväkuntoisia ja virkeitä. He tulevat palvelukeskukseen ruokailemaan, kuntoilemaan, virkistäytymään ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita. Ravintolapalvelut takaavat monelle terveellisen ja monipuolisen ruoan päivittäin. Palvelukeskuksessa mahdollisuus toisten ihmisten kohtaamiseen tuo varmasti monelle väriä elämään. Myös palvelukeskuksen vapaaehtoisille toiminnassa mukana oleminen tuo monelle tunteen siitä, että on tarpeellinen yhteiskunnan jäsen. Palvelukeskuksen rooli sosiaalipalvelujärjestelmässä ja hyvinvointivaltiossa korostuu myös siten, että palvelut ovat maksuttomia. Asiakkaat ovat itsekin kertoneet, että palvelukeskus on tärkeä paikka, koska sinne voi tulla kuka tahansa helsinkiläinen eläkeläinen tai työtön taustastaan, varallisuudestaan tai elämäntilanteestaan riippumatta.

Palvelukeskuksen palvelut on luotu ennaltaehkäiseviksi palveluiksi. Tarkoituksena on ollut tukea asiakkaiden arkea jo varhaisessa vaiheessa ja siten ennaltaehkäistä palvelujen tarvetta. Palvelukeskuksen palveluiden tavoitteena on ollut tukea asiakkaiden kotona asumista. Tavoitteena on myös ollut ennaltaehkäistä asiakkaiden yksinäisyyttä luoden yhteinen paikka, johon jokaisen on helppo tulla ja jossa on mukava viettää aikaa. Palvelukeskuksen toiminta tukee asiakkaiden arkea jo varhaisessa vaiheessa sekä myös silloin kun asiakkaat jo tarvitsevat useita palveluita. Myös kotona asumisen tukemisessa on mielestäni onnistuttu, sillä palvelukes-

kuksen asiakkaat ovat pääosin kotona tai palvelutalossa asuvia. Palvelukeskuksen palvelut tukevat monin tavoin asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Palvelukeskukseen löytyisi varmasti vielä lisääkin asiakkaita, mutta työntekijöiden kertoman perusteella osa toimintaan tutustuneista asiakkaista ovat mieltäneet, että he eivät vielä tarvitse palvelukeskuksen palveluja. Tosiasiassa palvelukeskukseen tullessaan asiakkailla ei tarvitse olla palveluntarvetta, vaan he voivat vain tulla viettämään aikaansa palvelukeskuksessa sekä virkistytymään.

Tulevaisuudessa palvelukeskuksen toimintaan tuo haasteita yhteiskuntamme ikärakenteen muuttuminen. Tutkimusten mukaan lähitulevaisuudessa vanhusten määrä kasvaa ja sen kautta myös varmasti palvelukeskuksen asiakasmäärä nousee. Tämän vuoksi vaikeuksia tulee jo pelkästään tilojen riittämisessä. Palvelukeskuksessa on tälläkin hetkellä pulaa tiloista ja monenlaista toimintaa olisi tarjolla samanaikaisesti. Ongelmia tuo tulevaisuudessakin se, että asiakkaiden toiveet ja tarpeet kohtaavat palvelukeskuksen palvelut. Asiakaskunnan kasvaessa kysyntää tulee varmasti monenlaiseen palveluun ja toimintaan ja haasteeksi saattaa nousta se miten tulevaisuudessa osataan kehittää palveluita niin, että ne palvelevat mahdollisimman suurta osaa asiakkaista.

3 Palveluohjaus

Palveluohjaus on käänös englanninkielisestä termistä case management. Sen rinnalla on käytetty myös termiä care management. Palveluohjausta on käytetty jo pitkään eräänä sosiaalityön menetelmänä. Sen juuret ulottuvat Yhdysvaltoihin 1920-luvulle, jossa se on ollut jo pitkään yksi sosiaalityön menetelmä. Yhdysvalloista se levisi esimerkiksi Kanadaan, Australiaan ja Britanniaan. Suomessa palveluohjausta alettiin käyttää 1990-luvulla. Palveluohjausta voidaan käyttää menetelmänä useiden eri asiakasryhmien kanssa, jos asiakkaalla on pitkäaikainen ja monimutkainen palveluntarve. Palveluohjausta on toteutettu esimerkiksi vanhusten, vammaisten, pitkäaikaissairaiden, mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kanssa. Suomessa 2000-luvulla palveluohjaus on saavuttanut suurempaa näkyvyyttä. Palveluohjaus on mainittu hallitusohjelmissa ja sosiaali- ja terveysministeriö on toteuttanut useita palveluohjaukseen liittyviä kehittämishankkeita. Nykyisin palveluohjausta käytetään sosiaalityön menetelmänä ympäri Suomea erilaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. (Suominen & Tuominen 2007, 7.)

3.1 Palveluohjaus käsitteenä

Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa useita erilaisia toimintamalleja sen mukaan, mitä palveluohjauksen työmuotoa halutaan kuvata. Palveluohjauksella voidaan tarkoittaa palveluohjaajan ja asiakkaan välistä suhdetta, palveluohjaajan toimintaa palvelujärjestelmän keskellä, hänen toimintaansa asiakasryhmän olosuhteiden parantamiseksi tai hänen toimintaansa asiak-

kaan ja palvelunjärjestäjän rajamaailmassa. Yleisimpänä määritelmänä palveluohjauksella tarkoitetaan prosessia, jonka tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle mahdollisimman itsenäinen elämä. Palveluohjauksessa palveluohjaaja ja asiakas määrittelevät yhdessä asiakkaan omat yksilölliset palvelutarpeet ja voimavarat, joiden pohjalta he pyrkivät löytämään asiakkaalle mahdollisimman hyvät tukimuodot ja palvelut. Tavoitteena on, että asiakkaan omaa toimintakykyä vahvistetaan niin, että hänen roolinsa oman elämänsä asiantuntijana ja päätöksentekijänä vahvistuu. Palveluohjauksen keskeisiä käsitteitä ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja tarvelähtöisyys. (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Suomisen ja Tuomisen mukaan palveluohjauksessa keskeistä on asiakkaan tarpeiden ja niitä tukevien palveluiden yhteensovittaminen. Palveluohjauksen tulisi perustua asiakkaan ja palveluohjaajan todelliseen kohtaamiseen ja luottamuksellisen suhteen rakentumiseen. Ennen luottamuksellisen suhteen rakentumista on haasteellista löytää näkökulmia siihen, mitkä palvelut tukevat asiakasta parhaiten. Palveluohjaajalla on suurempi rooli tällaisen suhteen rakentamisessa, mutta sen onnistumiseksi tarvitaan asiakkaan myötävaikutusta. (2007, 13.)

Palveluohjauksessa on mukana kolme eri toimijaa: asiakas, palveluohjaaja ja viranomaiset. Eri toimijoiden merkitys voi vaihdella erilaisten tilanteiden mukaan. Useimmiten palveluohjaus tapahtuu asiakkaan lähellä ja asiakkaan toimeksiannon mukaan. Asiakkaan päätöksentekokyky saattaa myös olla esimerkiksi sairaudesta johtuen puutteellinen, jolloin palveluohjaajan vastuu asiakkaasta korostuu. Hänen tulee varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut. Myös viranomaiset voivat toivoa yhteistyötä palveluohjaajan kanssa, jos työskentely asiakkaan kanssa ei onnistu. Tällaisessa tilanteessa ei kuitenkaan noudateta palveluohjauksen asiakaslähtöisyyttä. (Suominen & Tuominen 2007, 14-15.)

Palveluohjaajalta vaaditaan monia erilaisia taitoja. Palveluohjaajalla tulisi olla vahvaa osaamista esimerkiksi ohjaus- ja neuvontatyössä sekä arviointi-, suunnittelu- ja organisointityössä. Tärkeä taito palveluohjaustyössä on myös se, että palveluohjaaja kykenee nopeasti saamaan asiakkaan tilanteesta kokonaiskuvan ja puolustaa asiakkaan oikeuksia. Palveluohjaaja joutuu käsittelemään ajoittain hyvin hankalia asiakkaan asioita, joten palveluohjalla täytyisi olla aikaisempaa kokemusta asiakastyöstä sekä hyvä koulutus. Hänellä tulisi olla myös paineensietokykyä ja hyvät päätöksentekotaidot. (Nasw 1992.)

Palveluohjaus on tärkeä työmenetelmä ennaltaehkäisevässä mielessä. Kun palveluohjaus aloitetaan tarpeeksi ajoissa, voidaan asiakkaan ongelmia ehkäistä sekä ratkaista jo olemassa olevia, ennen kuin ongelmat kasaantuvat. Ennaltaehkäisyssä auttaa se, jos asiakaskunnasta pystytään löytämään ne, jotka ovat eniten palveluohjauksen tarpeessa jolloin heidät osataan ohjata palveluohjauksen piiriin. (Hänninen 2007, 12.)

3.2 Palveluohjauksen työotteet

Palveluohjaukseen liittyviä työotteita on kolme. Niitä ovat varsinainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva tai neuvova työote. Varsinaisella palveluohjauksella tarkoitetaan asiakkaan ja palveluohjaajan välistä tiivistä suhdetta. Asiakas itse on toimeksiantaja, eikä palveluohjaaja käytä viranomaisvaltaa asiakkaaseen. Tämä ratkaisu toimii parhaiten silloin, kun asiakasmäärät pysyvät sen kokoisina, että mahdollisuudet asiakaslähtöiseen työhön säilyvät. Palveluohjauksellinen työote perustuu asiakkaan palveluiden koordinoimiseen. Tällöin palveluohjaaja voi tehdä ohjausta muun työn ohella. Työntekijälle kuuluu myös muita työtehtäviä, mutta hän on lisäksi perehtynyt palveluohjaajan tehtäviin. Hän tuntee oman kuntansa palvelut ja hänellä on yhteistyösuhteita eri tahojen kanssa. Konsultoiva ja neuvova työote taas tarkoittaa tilannetta, jossa asiakasta autetaan jossakin ajankohtaisessa ja selvässä ongelmassa. (Suominen & Tuominen 2007, 16.) Palveluohjausta voidaan järjestää eri tavoin riippuen paikasta, edellytyksistä ja asiakkaiden tarpeista. Vaikka tietyssä paikassa on käytössä jokin vallitseva tapa järjestää palveluohjausta, eri asiakkaiden kanssa joudutaan työskentelemään eri tavoin. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 74.)

Suomisen ja Tuomisen mukaan palveluohjaaja voidaan nähdä eri näkökulmista joko asiantuntijana tai asiakkaan rinnalla kulkijana ja kumppanina. Kumppanuudessa asiakas voi palveluohjaajan avulla peilata omaa elämäänsä. Asiakas saa selvitettyä kokemuksiaan ja ajatuksiaan keskustellessaan palveluohjaajan kanssa. Asiakkaan siirtyessä palvelujärjestelmästä toiseen palveluohjaaja toimii rinnalla kulkijana. Kumppanin roolissa palveluohjaajan tulisi kuitenkin toimia myös asiantuntijana ja joskus tarkastella kriittisesti asiakkaan tilannetta ja toimeksiantoa. Palveluohjauksessa ei ole valmiita ratkaisuja, vaan palveluohjaaja joutuu käyttämään omaa harkintaansa, joka perustuu yleensä asiantuntijuuteen. Asiantuntijuus saattaa perustua aikaisempaan työkokemukseen, koulutuksesta hankittuun tietoon tai hiljaiseen eli kokemusperäiseen tietoon. Palveluohjaaja ei kuitenkaan tee yksin asiakasta koskevia päätöksiä, vaan ne tehdään asiakkaan myötävaikutuksen ja hyväksynnän kanssa. (2007, 17-18.)

Palveluohjaajalla olisi hyvä olla kokemusta monipuolisesta asiakastyöstä, ennen palveluohjaajan työtehtävien aloittamista. Myös ihmissuhdetyön tuntemus on eräs välttämätön edellytys palveluohjaajalle. Palveluohjaajaksi ei siis valmistuta suoraan perusopintojen jälkeen, vaan palveluohjaajaksi valmistuakseen tarvitaan myös käytännön kokemusta ihmissuhdetyöstä. Palveluohjaajien koulutustausta on Suomessa hyvin kirjava. Palveluohjaajina toimii esimerkiksi sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, sosionomeja, lähihoitajia ja sairaanhoitajia. (Suominen & Tuominen 2007, 27.)

Onnistuneen palveluohjauksen piirteitä:

- Asiakkaalle tehdään kokonaistilanteen kartoitus.
- Palveluohjaus on tavoitteellista ja sen avulla pyritään tukemaan asiakkaan voimavaroja.
- Sovitaan kirjallisesti siitä, mitä palveluohjaus sisältää.
- Laaditaan palvelusuunnitelma, jonka toteutumista seurataan.
- Palveluohjausta antaa koulutettu sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen.

(Aalto & Marjakangas 2008, 37.)

3.3 Palveluohjauksen mallit

Palveluohjauksen malleista on löydettävissä hyvin erilaisia teorioita. Erilaisista malleista on melko hankalaa muodostaa selkeää yleiskuvaa, mutta Suomessa palveluohjauksen on nähty perustuvan yleensä kolmeen eri malliin. Ensimmäinen on yleinen tai perinteinen palveluohjaus, toinen voimavarakeskeinen palveluohjaus ja kolmas intensiivinen palveluohjaus. Yleisessä tai perinteisessä mallissa ei korostu asiakkaan ja palveluohjaajan välinen tiivis suhde, vaan tässä mallissa korostuu palveluohjaajan asiantuntijuus. Palveluohjaajalla tulisi olla kattava tieto palvelujärjestelmästä ja ohjata asiakas tarpeen mukaan oikeiden palvelujen piiriin. Palveluohjaaja pitää yhteyttä eri palveluntuottajiin ja koordinoi sekä linkittää erilaisia palveluja. Tässä mallissa palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu lähinnä selvittää asiakkaan tarpeet, suunnitella sopivat hoito- ja palvelumuodot sekä sovittaa palveluita yhteen. Koska tässä mallissa asiakastyö ei ole kovin tiivistä, voi palveluohjaajalla olla tilanteen mukaan paljonkin asiakkaita, jopa 50. (Suominen & Tuominen 2007, 31-32.)

Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa korostuu asiakaslähtöisyys ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. Tässä mallissa on tärkeää asiakkaan omat voimavarat ja tavoitteet. Asiakkaan ongelmia ja sairauksia pyritään pitämään taka-alalla. Voimavarakeskeisessä palveluohjauksessa asiakkaan ja palveluohjaajan luottamuksellisen suhteen rakentuminen korostuu. Työntekijä toimii asiakkaan kumppanina, tukijana, neuvojana ja oikeuksien puolustajana. (Suominen & Tuominen 2007, 32)

Intensiivinen palveluohjaus on palveluohjauksen kolmesta mallista tunnetuin muoto. Tässä mallissa työskentely lähtee oletuksesta, että asiakkaan tilanne on monimutkainen ja sen työstäminen vaatii intensiivisen työtteen. Tässä muodossa onkin tärkeää, että palveluohjaajan asiakasmäärät pysyvät pienenä. Palveluohjaajan rooliin kuuluu asiakkaan motivoiminen ja tukeminen sekä palveluiden ja suunnitelmien yhteensovittaminen. Palveluohjaaja voi osallistua asiakkaan kuntoutustoimenpiteisiin, esimerkiksi osallistua asiakkaan perheen tukemiseen. (Suominen & Tuominen 2007, 33.)

3.4 Palveluohjaus ja muut palveluntuottajat

Suomisen ja Tuomisen mukaan hyvinvointipalveluissa toimitaan usein eriytyneen työnjaon perusteella. Palveluntuottajat vastaavat omasta sektoristaan oman alansa asiantuntijana. Palvelujärjestelmien yhteistyö saattaa usein olla puutteellista ja muiden tekemää työtä ei liitetä oman toiminnan tueksi. Palvelujärjestelmien eri toimijat saattavat luulla, että jokin toinen taho huolehtii asiakkaan asioista ja palveluista. Tosiasiassa kuitenkin mikään taho ei olekaan auttanut asiakasta. Tällainen tilanne saattaa olla monia eri palveluita tarvitsevalle asiakkaalle vaikea tilanne. Palveluohjaajan eräs tehtävä onkin eri toimijoiden työn yhteensovittaminen ja palvelujärjestelmän hajanaisuuden vähentäminen. Tavoitteena on myös palveluiden välisten aitojen kaataminen. Yhteistyö palveluohjaajan ja asiakkaan palveluntuottajien kanssa voi sujua hyvin, jolloin palveluohjaajan työ helpottuu. Yhteistyö voi myös olla hankalaa, jolloin palveluohjaus hankaloituu. Palveluntuottajat eivät esimerkiksi hyväksy palveluohjaajaa osaksi asiakkaan tukemista. Ongelmallisin tilanne syntyy, kun palveluohjaajalle sysätään hänelle kuulumattomia työtehtäviä, joita ei selvästi voi palauttaa jollekin tietylle palveluntuottajalle. Tällöin palveluohjaaja on yksin asiakkaan kanssa ja tekee muille palveluntuottajille kuuluvia työtehtäviä. Palveluohjaajan ei tulisi myöskään yksin vastata palveluiden yhteensovittamisesta, vaan yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa. (2007, 19-20.)

Palveluohjaajan suhde muihin palveluntuottajiin tulisi olla hyvä. Suhde ei saisi olla niin läheinen, että palveluohjaajaa tulee osaksi viranomaisten työntekijärakennetta, vaan hänen tulisi olla toiminnassaan itsenäinen taho. Näin hän voi tarkastella asiakkaan asioita puolueettomasti. Palveluohjaajan suhde viranomaisiin ei kuitenkaan saisi etäännyä liikaa, jotta hän ei menetä luottamustaan tai pääsyä viranomaisten verkostoihin. (Suominen & Tuominen 2007, 21.)

3.5 Palveluohjaus verkostotyönä

Verkostotyötä pidetään yhtenä tärkeimpänä palveluohjauksen osana. Asiakkaan tukemiseen osallistuu usein useita eri tahoja. Tärkeimmät ovat viranomaiset ja asiakkaan oma verkosto, kuten ystävät ja sukulaiset. Palveluohjaaja joutuu toimimaan viranomaisten systeemimaailman ja asiakkaan oman elämismaailman rajassa sekä molemmissa niissä. Nämä kaksi maailmaa toimivat usein hyvin eri tavoin. Palveluohjaajan koulutus ja työkokemus liittyvät viranomaisten systeemimaailmaan ja ymmärrys sekä myötätunto taas asiakkaan elämismaailmaan. Palveluohjaaja toimii eräänlaisena tulkkina näiden maailmojen välillä. Hänen tehtävänä on tarkastella sitä, miten hyvin palvelut ja asiakkaan tavoitteet kohtaavat toisensa. (Suominen & Tuominen 2007, 21-22.)

3.6 Palveluohjauksen asiakkuus

Suominen ja Tuominen kirjoittavat teoksessaan, että palveluohjaajan tulisi kyetä kohtaamaan asiakas sellaisessa epätietoisuuden tilassa, jossa asiakas useimmiten hakee palveluohjauksen pariin. Tämä vaatii työntekijältä epävarmuuden sietokykyä. Yhteydenoton olisi hyvä tapahtua asiakkaan aloitteesta, jotta palveluohjaajasta ei tule osa asiakasta lähettävää tahoa vaan asiakasta tukeva kumppani. Heti palveluohjauksen alussa on tärkeää kertoa asiakkaalle, että palveluohjaus on prosessi ja kestää vain tarvittavan ajan. Palveluohjaaja pyrkii tekemään itsensä tarpeettomaksi ja auttaa asiakasta selviytymään itsenäisesti. Asiakkaalle on myös hyvä selvittää palveluohjauksen työtapoja ja tarkoitusta. Palveluohjaus ei perustu pikaisiin asioiden selvittämisiin, vaan palveluohjaus perustuu intensiivisen ja usein pitkäaikaisen asiakassuhteen rakentamiseen. Palveluohjaajan olisi tärkeää pystyä tapaamaan asiakasta tarpeeksi usein, ja tapaamisiin olisi hyvä varata reilusti aikaa varsinkin suhteen alussa. Vaikka asiakkaan tilanne ja elämänhallinta paranee nopeastikin, ei kuitenkaan kannata lopettaa palveluohjausta yhtäkkiä. Tällaisessa tilanteessa olisi hyvä vähentää tapaamiskertoja hiljalleen ja vähitellen kokeilla, miten asiakas selviää arjestaan itsenäisesti. (2007, 25.)

Palveluohjauksessa tulisi kiinnittää huomiota eettisyyteen ja moraalisiin ratkaisuihin. On tärkeää, että päätökset pohjautuvat asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ja vapaisiin valintoihin. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus omiin päätöksiin ja ratkaisuihin. Palveluohjaaja joutuu jatkuvasti pohtimaan toimintansa eettisyyttä. Palveluohjauksessa ratkaisuvaihtoehtoja voi olla useita, mutta palveluohjaajan täytyy aina auttaa asiakasta löytämään hänen kannaltaan parhaat mahdolliset toimintatavat ja ratkaisut. Palveluohjaaja joutuu ajoittain myös erittäin haastaviin tilanteisiin ja asiakkaan ongelmat saattavat olla hyvin monimutkaisia. Palveluohjauksessa tulisi kuitenkin auttaa jokaista asiakasta niin hyvin kun on mahdollista. Palveluohjaaja ei voi sivuuttaa asiakkaan ongelmia ja palvelutarpeita. (Powell 1996, 297.)

3.7 Palveluohjaus prosessina

Palveluohjaus saatetaan usein nähdä tarkkaan määriteltynä prosessina. Tällöin saatetaan ajatella, että palveluohjaus toimii aina saman kaavan mukaan. Tällaisessa työskentelymuodossa on kuitenkin vaarana, että asiakkaan omille tavoitteille ja toiveille ei anneta tarpeeksi tilaa. (Suominen & Tuominen 2007, 40.)

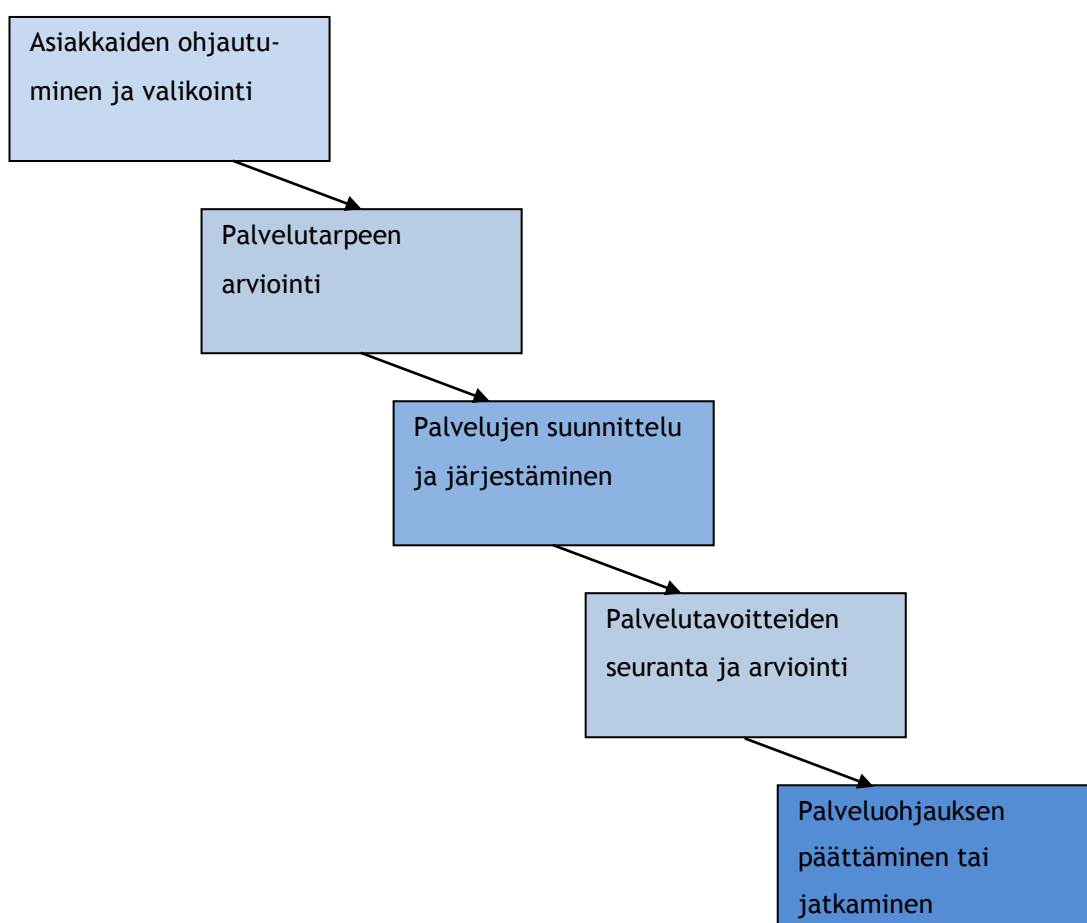
Palveluohjaus voidaan jakaa karkeasti viiteen erilaiseen vaiheeseen. Tarkastelu viiden vaiheen avulla auttaa hahmottamaan palveluohjauksen prosessia. Vaiheita ovat asiakkaiden valikointi, asiakkaan palvelutarpeen arviointi, palveluiden suunnittelu ja järjestäminen, palvelutavoitteiden seuraaminen ja palveluohjauksen päättäminen tai jatkaminen. Asiakkaiden valikoinnilla tarkoitetaan sitä, että löydetään palveluohjauksen asiakkaiksi oikeanlaiset asiak-

kaat, jotka eniten ovat palveluohjauksen tarpeessa. Palveluohjausta ei välttämättä tarvita, jos kyse on yksinkertaisesta tilanteesta. Tällöin voidaan vain todeta tilanne ja jatkaa entisiä palveluja. Tarkoituksena on kaikkien vaikeimmassa tilanteessa olevien asiakkaiden elämän helpottaminen. Asiakkaan palvelutarpeiden arviointia tarvitaan silloin, kun palvelutarve on pitkäaikainen ja monimutkainen. Silloin arvioidaan asiakkaan tilannetta huolellisesti ja aletaan koota yksilökohtaista palvelupakettia. Palveluita suunniteltaessa tulee sopia asiakkaan kanssa yhdessä käyttöön tulevista palveluista, niiden seurannasta ja palveluohjaajan roolista. Tavoitteena on, että palvelut muodostavat asiakkaan kannalta tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden. Palveluiden tavoitteena on pitää yllä asiakkaan toimintakykyä ja hänen normaalia elämäänsä. Palvelutavoitteiden seurannassa korostuu vastuun jatkuvuus palveluiden järjestämisen jälkeenkin. Sama henkilö on vastuussa palveluohjauksesta ja asiakkaan palvelupaletista koko palveluprosessin ajan. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 24-27.)

Toinen tapa hahmottaa palveluohjauksen prosessia on jakaa se kolmeen eri vaiheeseen. Tällä tavoin prosessia voidaan kuvata vielä yksinkertaistettummin. Tässä tavassa prosessi koostuu kolmesta vaiheesta, joita ovat aloitusvaihe, työvaihe ja lopetusvaihe. Aloitusvaiheessa on tärkeää luottamuksen rakentuminen asiakkaan ja palveluohjaajan välille. Luottamuksen rakentumisessa palveluohjaajan tulisi kohdata asiakas aidosti sellaisena, minkälaisen kuvan asiakas itse antaa eikä ennakkotietojen perusteella. Aloitusvaiheen olisi hyvä tapahtua asiakkaan tahdin mukaisesti, tarvittaessa tarpeeksi hitaasti. Aloitusvaiheen tavoitteena on saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta. Tämän kokonaisvaltaisen kuvan saavuttamiseksi tarvitaan pohjalle luottamuksellisen suhteen rakentuminen. (Suominen & Tuominen 2007, 41-42.)

Työvaiheenkin tulee perustua asiakkaan ja palveluohjaajan luottamukselliseen suhteeseen. Tässä vaiheessa selvitetään, millaisia tukimuotoja ja palveluita asiakas tarvitsee sekä millaisia päämääriä saavutetaan asiakkaan oman aktiivisuuden avulla. Työvaiheessa palveluohjaustyö on asiakkaan kanssa vakiintunutta ja jatkuvan luonteista. Asiakas selviytyy arjesta paremmin oman aktiivisuutensa sekä palveluiden tuoman tuen avulla. (Suominen & Tuominen 2007, 42.)

Viimeisessä eli lopetusvaiheessa tapaamiskertojen vähentäminen ja suhteen lopettaminen voidaan ottaa vähitellen varovasti puheeksi. Nämä seikat voidaan kuitenkin tuoda esiin vasta, kun yhteiset tavoitteet on saavutettu. Palveluohjaajan ja asiakkaan tapaamiset ovat jo yleensä tässä vaiheessa harventuneet ja tapaamisissa on lähinnä varmistettu, että asiakkaan arki sujuu tarkoituksenmukaisesti. Asiakkaan elämässä ovat saattaneet vaihdella hyvät ja huonot vaiheet, joten asiakkaan aktiivisuus ja arjen sujuminen ei välttämättä tarkoita, että ollaan palveluohjauksen lopetusvaiheessa. Silloin, kun asiakas pystyy itse asettamaan elämälleen tavoitteita ja työskentelemään itsenäisesti niiden saavuttamiseksi, ei palveluohjaajaa enää tarvita. (Suominen & Tuominen 2007, 42-43.)



Kuvio 1. Palveluohjauksen prosessi. (Pietiläinen & Seppälä 2005, 37.)

3.8 Palveluohjauksen menetelmät

Ammattilaisten kehittämät työmenetelmät saattavat muodostua palveluohjauksessa hieman ongelmallisiksi, sillä ne saattavat heikentää asiakaslähtöisyyttä. Mikäli tällaisia menetelmiä kuitenkin käytetään, tulee varmistaa, ettei asiakas jää passiiviseksi menetelmien kohteeksi. Palveluohjauksen luonteeseen kuuluu, että palveluohjaaja tuo asiakassuhteeseen omaa tietämystään, joten palveluohjausta ei tulisi kuitenkaan jättää vain asiakkaan itse asettamien tavoitteiden varaan. Palveluohjaajan tulisi löytää menetelmiä, jotka kunnioittavat asiakaslähtöisyyttä, ja joilla hän voi samanaikaisesti tuoda omaa asiantuntijuuttaan esille. (Suominen & Tuominen 2007, 71.)

Suomisen ja Tuomisen mukaan toimivia palveluohjauksen menetelmiä voivat olla esimerkiksi erilaiset lomakkeet ja suunnitelmat. Niiden avulla voidaan kerätä oleellista ja tärkeää tietoa esimerkiksi asiakkaan elämässä tapahtuneista muutoksista. Ne eivät saisi kuitenkaan olla pääosassa palveluohjauksessa ja siksi niiden olisi hyvä olla melko lyhyitä ja toimia lähinnä tarkis-

tuslistoina. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa voi olla hyvä keino suunnitella asiakkaan palveluja ja saada asiakas sitoutumaan suunnitelmaan. Palveluohjaustyötä ei ehkä ole järkevää aloittaa heti suunnitelmien tekemisellä, vaan tutustumisella asiakkaaseen ja suhteen rakentamisella. Yhteisiä tavoitteita voidaan kuitenkin jo sopia. Palveluohjauksessa suunnitelmien tulisi olla joustavia, sillä asiakkaan tilanteet saattavat muuttua. Eräs toimiva menetelmä voi myös olla palveluohjaajan kirjoittama päiväkirja. Päiväkirjan avulla palveluohjaaja voi tarkastella asiakkaan tilanteen muutoksia ajan kuluessa. (Suominen & Tuominen 2007, 71-73.)

3.9 Palveluohjauksen aloittaminen uudessa toimintaympäristössä

Palveluohjauksen aloittaminen uudessa toimipaikassa olisi hyvä aloittaa yhteistyöllä alueen palveluntuottajien, viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Palveluohjaus tulisi tehdä tutuksi alueellisille toimijoille ennen varsinaista asiakastyötä. Palveluohjaustyön kannalta on tärkeää, että palveluntuottajat tietävät palveluohjauksen sisällön ja toimintatavat ja hyväksyvät sen osaksi omaa asiakastyötään. Palveluohjaajalla itsellään tulisi olla hyvät suhteet eri tahoihin ja hänen tulisi tuntea eri palveluntuottajien tarjoamat palvelut. Kun suhteet eri tahoihin ovat kunnossa, voidaan aloittaa varsinainen palveluohjaus ja asiakastyö. (Suominen & Tuominen 2007, 43.)

Suhteiden luomisessa muihin tahoihin tulisi kuitenkin pitää mielessä se, että asiakas itse on aina varsinainen palveluohjaajan toimeksiantaja. Palveluohjaajan tulee tarkastella tilanteita aina asiakkaan näkökulmasta. Esimerkiksi palveluntuottajien vaikeudet, kuten taloudelliset ongelmat, eivät saa vaikuttaa niin, että palveluohjaaja ei edes yritä toteuttaa asiakkaan tavoitteita ongelmien vuoksi. (Suominen & Tuominen 2007, 44.)

3.10 Palveluohjaus yhteiskunnallisessa viitekehyksessä

Palveluohjauksen tarve on kasvanut Suomessa 1990-luvun puolivälistä lähtien. Palveluohjauksen tarpeen kasvamiseen on vaikuttanut useita eri tekijöitä.

Palveluohjauksen tarpeeseen vaikuttavia tekijöitä ovat olleet esimerkiksi:

- Palvelujärjestelmien tuottamat ongelmat
- Moniammatillisen työn lisääntyminen ja yhteinen ongelmanmäärittely
- Asiakaslähtöisyyden vaatimus
- Sosiaalisten ongelmien monimutkaistuminen
- Epävarmuuden ja elämän monimutkaisuuden lisääntyminen

(Suominen & Tuominen 2007, 45-47.)

Palvelujärjestelmien on usein tarkoitus ratkaista ongelmia ja auttaa asiakkaita erilaisissa ongelmissa. Joskus saattaa käydä kuitenkin niin, että palvelujärjestelmien asiakkaan tueksi tarjotut toimenpiteet saattavat hankaloittaa asiakkaan tilannetta, eivätkä ratkaisekaan ongelmia. Usein tilanne hankaloituu silloin, kun tarvittaisiin useiden palveluntuottajien välistä yhteistyötä, mutta koordinaattoria ei löydy. Myös moniammatillinen yhteistyö saattaa vaikeuttaa asiakkaan ongelmanmäärittystä objektiivisesti. Nykyisin on erikoistuttu tiettyyn ammattiin ja jokainen ammattilainen muodostaa yleensä kuvan asiakkaan tilanteesta saamansa koulutuksen perusteella. Suuressa moniammatillisessa työryhmässä voi olla vaikeaa muodostaa vain yhtä yhteistä ongelmanmäärittystä asiakkaan tilanteesta. Yhteinen ongelmanmäärittely voi vaikeuttaa yhteistyötä, koska jonkun ammattilaisen näkökulma voi muodostua toisia tärkeämmäksi tai jäädä toisten varjoon. (Suominen & Tuominen 2007, 45-46.)

Asiakastyössä on alettu yhä selvemmin nähdä asiakaslähtöisyyden tarve. Muutostyötä on vaikea toteuttaa ilman asiakkaan omaa tahtoa ja sitoutumista. On alettu korostaa asiakkaan ja työntekijän yhteistä vastuuta ongelmien määrittelyssä, ratkaisujen löytämisessä ja niiden puolesta toimimisessa. Tärkeäksi on myös muodostunut asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen suhde. (Suominen & Tuominen 2007, 46.)

Sosiaaliset ongelmat muuttuvat jatkuvasti yhteiskunnan mukana. Sosiaalisten ongelmien monimutkaistuminen on eräs merkittävimmistä yhteiskuntamme haasteista. Ihmisten auttaminen vaatisi monimuotoista ja laajaa yhteistyötä, mutta esimerkiksi taloudellisten leikkausten ja tehokkuuden lisäämisen vuoksi asiakastyö on hankaloitunut. Epävarmuuden ja elämän monimutkaisuus on myös lisääntynyt suomalaisessa yhteiskunnassa. Elämän hallitsemattomuus on kasvanut, ja muun muassa työpaikan säilyminen ei ole aina itsestään selvää. Monet kokevat nykyisin elämän vaikeana projektina. On alettu kunnioittaa yksin selviämistä. Usein käy niin, että ne ihmiset, joilla on paljon tietoa, saavat enemmän sekä julkisilla että yksityisillä markkinoilla. (Suominen & Tuominen 2007, 47.)

Sosiaaliturvalainsäädännön monimutkaistuminen on myös aiheuttanut tarvetta palveluohjaukselle. Sosiaalitoimen palveluita käyttävät asiakkaat ovat pitkään olleet sitä mieltä, että palvelujärjestelmä on monimutkainen ja asiointi ajoittain hankalaa tai työlästä. Suomessa on kattava ja laaja sosiaaliturvajärjestelmä, jota on kehitetty ajan myötä. Kuitenkin juuri tästä syystä järjestelmästä on kehittynyt monimutkainen ja vaikeasti hallittava kokonaisuus niin asiakkaille kuin alan ammattilaisillekin. (Hänninen 2007, 11.)

4 Vanhustyö

Elinajan piteneminen ja syntyvyyden väheneminen ovat aiheuttaneet sen, että vanhusten määrä on kasvussa. Vuonna 2007 Suomessa asui 75 vuotta täyttäneitä 406 792. On arvioitu, että vuonna 2020 heitä on 555 558. Huolehdittavien vanhusten määrä ja taloudelliset resurssit eivät kasva samanaikaisesti. Tämä aiheuttaa suomalaiselle hyvinvointivaltiolle ja palvelujärjestelmälle uudenlaisia haasteita. Jatkuvasti yritetään löytää keinoja, joilla voitaisiin ratkaista vanhusten määrän kasvamisen myötä tulevia ongelmakohtia. Vanhuspalveluiden painottumista laitospalveluista halutaan siirtää yhä enemmän avopalveluihin. Ikäihmisten palveluiden laatusuosituksessa tavoitteeksi asetetaan, että 75 vuotta täyttäneistä 91-92 % voisi asua kotona. (Laatikainen 2009, 3.)

Elinajan piteneminen on tuonut esille kysymyksen, alkaako vanhuus eläkkeelle siirtymisen jälkeen vai vasta myöhemmin. Monet elävät nykyisin yli 80- tai 90-vuotiaiksi, joten vanhuus on melko pitkä ajanjakso. Tilanne on entiseen verrattuna uusi. Nykyisin ihmisen elämään lasketaan kuuluvan neljä vaihetta entisen kolmen sijaan. Ensimmäinen vaihe on lapsuus ja nuoruus, toinen aikuisuus eläkkeelle siirtymiseen asti, kolmas vanhuuden alku ja neljäs vanhuus. Vanheneminen ei etene kalenterivuosien mukaan, vaan vanheneminen on jokaiselle yksilöllinen prosessi. Yleisesti tutkijat ovat kuitenkin sitä mieltä, että vanhuus sijoittuu yleensä 80-vuoden jälkeiseen aikaan. (Sariola 2008, 12-13.)

4.1 Vanhuusiän jakautuminen seniori-ikään ja vanhuuteen

Vanhuuden määrittämiseksi ei ole olemassa tiettyä ikärajaa. Vanhuuden määrittely on sidottuna aikaan ja paikkaan. Vanhuudelle etsitään usein korvaavaa ilmaisua. Puhutaan vanhuksista esimerkiksi termeillä seniori, ikääntyvä tai ikäihminen. Taustalla saattaa olla suomalaisessa yhteiskunnassa vallitseva nuoruuden ihannoiti. Vanhuutta ei haluta tunnistaa eikä valmistautua siihen, koska vanhuus johtaa lopulta elämän päättymiseen. (Kemppi 2005, 25.) Yhteiskunnassamme tulisi selkeämmin hyväksyä se, että vanhuus kuuluu ihmisen elämään. Pitäisi nähdä se, että tulevaisuudessa yhä useampi ihminen elää pitkään ja ehtii kokea vanhuuden eri vaiheet. Vanhuus on yksi tärkeä osa ihmisen elinkaarta. (Kankara & Lintula 2004, 157.)

Seniori-ien käsite on uusi vaihe muiden ikävaiheiden rinnalla. Sen käyttö on yleistynyt Suomessa, mutta kaikille se ei ole kuitenkaan vielä tuttu käsite. Elinajan pitenemisen myötä elämänvaiheisiin on tullut uusi vaihe eläkkeelle jäämisen ja varsinaisen vanhuuden välille. Kolmanteen ikään kuuluvat usein seuraavanlaiset asiat: työn jättäminen, urapaineiden väheneminen, vapaus, itsensä toteuttaminen, harrastukset, ikätietoisuus, autonomisuus ja henkilökohtaiset valinnat. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 40-41.)

Vanhuutta ja vanhenemista voidaan ajatella kahdenlaisena ilmiönä. Erilaiset vanhenemisprosessit aiheuttavat positiivisia ja negatiivisia seurauksia. Negatiivisessa mielessä vanhuus tuo mukanaan sairauksia, ulkonäön muutoksia, toimintakyvyn heikkenemistä, yksinäisyyttä, yhteiskunnassa aseman alenemista tai jopa syrjäytymistä. Positiivisina vanhenemiseen liittyvinä puolina pidetään kokemusten, monien taitojen ja viisauden lisääntymistä. Vanhuus voidaan myös nähdä eräänlaisena vapauden kautena. Tällaisesta kaksijakoisesta ajattelutavasta seuraa se, että yhteiskunnallisesti vanhuutta ja vanhenemista voidaan korostaa saavutuksena, kun on saavutettu eläminen pitkään ikään asti. Toisaalta vanhuus voidaan mieltää sosiaalisesti ongelmaksi, jonka korjaamiseksi tarvitaan yhteiskunnallisia toimenpiteitä. Vanhenemisen kaksijakoisuudessa on kyse vanhenemisen heterogeenisyydestä. Toisille vanhuus on myönteinen elämänvaihe, toisille kielteinen vaihe ja osalle se on jotain näiden väliltä. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 39-40.)

4.2 Väestön ikääntyminen Suomessa

Väestön ikääntyminen tapahtuu Suomessa monella eri tasolla. Suomalaisten keskimääräinen ikä nousee, työvoima ikääntyy, elinajanodote kasvaa ja yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä kasvaa. Suhteessa koko väestöön eniten lisääntyy yli 80-vuotiaiden osuus. Vanhenemisessä esiintyy suuria alueellisia eroja. Suomi on yksi nopeimmin vanhenevista EU-maista. Vuonna 2005 Suomesta tuli koko Euroopan vanhimman työvoiman maa. Tilannetta selittää se, että Suomessa toisen maailman sodan jälkeen, vuosina 1945-1950, syntyi paljon lapsia, joita kutsutaan suuriksi ikäluokiksi. Suuret ikäluokat ovat merkittävä osa Suomen väestöstä, noin 10 %. Nämä suuret ikäluokat ovat olleet suuri osa työvoimasta ja ovat nyt pääosin jäämässä eläkkeelle. (Kankare & Lintula 2004, 157.)

Toinen tilannetta selittävä tekijä on, että Suomessa 1970-luvulla oli alhainen syntyvyys, joten työmarkkinoille ei tule tarpeeksi nuorta työvoimaa. Suomessa eletään oloissa, joissa ihmiset elävät pitkään, joten on ennustettu, että yli 80-vuotiaiden määrä kaksinkertaistuu vuoteen 2030 mennessä. Silloin joka neljäs suomalainen on yli 65-vuotias. Vuoden 2000 ja 2030 välillä vanhustenhuoltosuhde, eli yli 65-vuotiaiden prosenttiosuus työikäisistä, kaksinkertaistuu. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 19-21.)

4.3 Ikääntyvä väestö pääkaupunkiseudulla

Myös pääkaupunkiseudulla väestön ikääntyminen on merkittävä ilmiö. Se ei kuitenkaan ole ikääntymiskehityksen kärjessä olevia alueita Suomessa. Joillakin haja-asutusalueilla on jo nyt sellainen vanhusväestö, joka on odotettavissa pääkaupunkiseudulla noin vuonna 2020. Vanhusväestön osuus tulee pääkaupunkiseudulla kasvamaan etenkin Euroopan muihin maihin ver-

rattuna. Alla olevasta tilastotaulukosta nähdään, miten Helsingissä 75 ja 85 vuotta täyttäneiden lukumäärä ja osuus väestöstä kasvaa lähivuosikymmeninä. (Seppänen 2006, 62-63.)

	2010 lkm	%	2020 lkm	%	2030 lkm	%
75+	38 097	6,7	48 060	8,2	67 385	11,3
85+	10 506	1,8	12 063	2,0	17 375	2,9

Taulukko 1. Ikääntyneiden osuus väestöstä Helsingissä.

4.4 Vanhusten asema suomalaisessa yhteiskunnassa

Hyvinvointivaltion rakentuminen on merkinnyt parannusta ikääntyneiden asemaan. Hyvinvoinnin kasvaessa eläkkeiden riittävyys ja eläkeläisten kohtelu tasaveroisesti palkansaajien kanssa on parantunut. Ikääntyneiden kulttuuriseen asemaan vaikuttaa se, millainen vanhuuskäsitys eri historiallisissa vaiheissa esiintyy. Vanhuuskäsitys muodostuu tieteen antaman kuvan sekä moraalisten ja eettisten näkemyksien mukaan. Ne muodostavat yhdessä kuvan siitä, millaisen arvon vanhuksat yhteiskunnassa saavat ja miten heitä kohdellaan. Vanhuksia kohtaan on kaikkina aikoina ollut kahdenlaista suhtautumista, myönteistä ja torjuvan kielteistä. Samanaikaisesti on ollut myönteinen ja kielteinen kuva vanhuudesta. Vanhuuskäsitys vaikuttaa ikääntyneiden asemaan, sillä se heijastaa millaisen arvon vanhuksat saavat yhteiskunnassa, millaisena nähdään hyvä vanheneminen sekä mitkä ovat ikääntyneiden oikeudet ja velvollisuudet. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 34-36.)

Tulvan ja Uusitalon mukaan suhtautuminen ikääntyneitä kohtaan on suomalaisessa yhteiskunnassa ristiriitaista. Heistä puhutaan homogeenisena ihmisryhmänä, mutta samanaikaisesti korostetaan ikääntyneiden heterogeenisyyttä. Mediassa puhutaan usein tulevasta hoitotaakasta, mutta samalla markkinoidaan tuottavaa vanhenemista. Eläkeläisiltä odotetaan vapaaehtoisena ja omaishoitajana toimimista sekä järjestötoimintaan osallistumista. He ovat myös tärkeitä kuluttajia. Samaan aikaan ikääntyneitä saatetaan pitää tuottamattomina eikä heitä arvosteta. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 36.)

Marja Jylhä on tuonut esille tärkeän huomion vanhusten hyvinvoinnin merkityksestä koko yhteiskunnalle. Hänen mielestä vanhusten hyvinvointi heijastaa koko yhteiskunnan hyvinvointia. Yhteiskunnan tilasta ja tasosta kertoo paljon se, miten yhteiskunta kohtelee heikompia, kuten lapsia, vanhuksia ja sairaita. Jylhän mielestä on mielenkiintoista, kuinka keski-ikäiset päättä-

jät ja yleensä keski-ikäiset ihmiset kykenevät puhumaan vanhuudesta jonain ihan muuna, jonakin sellaisena asiana, mikä ei kosketa heitä itseään millään tavalla. Keski-ikäinen työssäkäyvä henkilö ei välttämättä ymmärrä, ettei kulu kovinkaan pitkää aikaa siihen, että hän itse on vanha, ja että vanhojen tilannetta voisi katsoa tästä näkökulmasta. (Jylhä 2006, 1)

5 Vanhusten palvelut

Vanhusten määrän kasvu ei suoraan vaikuta palvelujen tarpeeseen, koska iän ohella muutkin tekijät vaikuttavat palvelutarpeeseen. (Eräsaari & Niittymäki ym. 2007, 14) Vanhuspalveluiden sisältö ja niiden järjestäminen ovat viimevuosikymmenten aikana käyneet läpi suuria muutoksia. Vanhuspalveluissa on tehty suuria muutoksia 1980-luvulta lähtien. Muutoksia on perusteltu lähinnä taloudellisilla syillä sekä tehostamisen tarpeella. (Suomi & Tuomi 2008, 93) Suurimmiksi ongelmiksi nähtiin 1990-luvulla asumisen ongelmat ja hoidon laitospainotteisuus. Tavoitteeksi asetettiin tuolloin laitospaikkojen vähentäminen ja niiden korvaaminen muiden palveluiden ja avohoidon avulla. Tällä hetkellä uusien avopalveluiden luomisessa ei ole kuitenkaan onnistuttu, vaikka laitospaikat ovat vähentyneet. Vuonna 2000 yli 75-vuotiaista 73,9 % asui omassa asunnossa ilman säännöllisiä palveluita. He tulivat toimeen joko ilman palveluita tai saivat apua julkisen järjestelmän ulkopuolelta. Usein vanhukset saivat apua omaisilta ja ystäviltä. (Eräsaari & Niittymäki ym. 2007, 14-15.)

Hyvinvointiyhteiskunnassa palvelujen saavutettavuuteen, palveluista perittäviin maksuihin ja palveluiden saannin kriteereihin on panostettu aikaista enemmän. Suomessa 1980-luvun lopulla ja 1990-luvun alulla vanhuspalveluissa tehtiin rakenneuudistus. Laitospalveluiden suhteellista osuutta vähennettiin ja avopalveluiden lisääminen asetettiin tavoitteeksi. 1990-luvun lama vaikeutti tavoitteiden toteutumista, ja lähes kaikkia vanhusten palveluita vähennettiin. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 34-35.)

Viimeaikoina erilaiset vanhuspalvelut ovat joutuneet voimakkaan kritiikin kohteeksi. Kritiikkiä on tullut esimerkiksi hoitopaikkojen ja henkilökunnan puutteesta, kotipalvelun vähyydestä, epäinhimillisestä hoidosta sekä omaishoidontuen kuntakohtaisista suurista vaihteluista. Eniten on oltu huolestuneita kaikkein huono-osaisimpien vanhusten aseman huonontumisesta. Vanhuspalveluita koskevissa tutkimuksissa on havaittu, että vanhusten ja heitä hoivaavien omaisten luottamus palveluihin on heikentynyt. Vuonna 2007 suomalaiset olivat Eurobarometrin mukaan huolestuneimpia vanhustenhuollosta. Joka toinen oli huolissaan vanhusten asemasta ja siitä, miten vanhusten palvelut voidaan järjestää riittävän laadukkaasti. (Tulva & Uusitalo ym. 2007, 35.)

Vanhuspalveluissa on kasvanut kolmannen sektorin ja omaisten avun kysyntä. Palvelujärjestelmän osana on pidetty omaisia, järjestöjä ja vapaaehtoisia. Vanhusten palvelujärjestelmäs-

tä on tullut suuri tilkkutäkki. Esimerkiksi vanhusten kotona tapahtuvassa hoivassa voi olla mukana toistakymmentä eri organisaatiota. Vanhuksista saattaa huolehtia kaupungin, järjestöt ja yksityiset palveluntuottajat sekä lisäksi esimerkiksi turvapuhelimet ja -rannekkeet. Palvelujärjestelmän pirstoutuessa on alettu puhua palveluita tuottavien verkostoitumisesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä. (Eräsaari & Niittymäki ym. 2007, 15-16.)

5.1 Vanhussosiaalityö

Vanhussosiaalityössä hoito ja hoiva ovat keskeisiä käsitteitä. Hoidolla viitataan terveydenhuoltoon ja hoivalla taas sosiaalihuoltoon ja lakisääteisiin sosiaalipalveluihin. Hoivassa keskeistä on se, että ikääntyvä voi säilyttää mahdollisimman paljon toimintakykyä ja tuntea vanhenevansa arvokkaasti. Vanhuus mielletään usein sairautena, joten palvelurakenteen muutos painottuu helpommin terveydenhuollon suuntaan. Vanhusten sosiaalipalveluista keskeisimpiä ovat kotihoito, asumispalvelut, omaishoito ja laitoshoido. (Suomi & Hakonen 2008, 197-198.)

Vanhuspalveluiden järjestämiseksi ei ole ollut omia erityislakeja tai subjektiivisia oikeuksia. Tämän vuoksi kunnilla on ollut paljon harkintavaltaa vanhuspalveluiden järjestämisessä. Vammaispalvelulaissa on säädetty subjektiivinen oikeus kuljetuspalveluun, ja vanhukset käyttävätkin paljon kuljetuspalveluita vammaispalvelulain perusteella. Uusin vanhustenpalveluja koskeva laki on laki palvelutarpeen arvioinnista. Sen mukaan jokaisella yli 80-vuotiaalla ja kansaneläkelain mukaista erityishoitotukea saavilla on oikeus päästä sosiaalipalveluiden palvelutarpeen arviointiin. Laki ei sisällä oikeutta palvelujen saamiseen vaan pelkästään palvelutarpeen arviointiin. Lakia on kritisoitu, koska ollaan sitä mieltä, että palvelutarpeen arviointi tulisi tehdä ennaltaehkäisevässä mielessä jo ennen 80-ikävuotta, jos huomataan voimavarojen heikentyneen. (Suomi & Hakonen 2008, 198.)

5.2 Palvelutuotannon ongelmia

Palvelujen järjestämisessä on noussut esille erilaisia ongelmia, jotka ovat vaikeuttaneet palvelujen toimivuutta, tehokkuutta ja sujuvuutta. Palvelut saattavat olla hyvinkin joustamattomia eivätkä vastaa yksittäisten henkilöiden tarpeita. Palvelujen ja asiakkaan kohtaamiseen ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Palvelut voivat toimia erilaisten asiakkaiden kanssa hyvin eri tavoin, vaikka he olisivatkin samankaltaisessa tilanteessa. Palveluihin tulisi saada lisää joustavuutta, niin etteivät ne olisi valmiiksi muokattuja suurille asiakasryhmille. Esimerkiksi eri asiakkaat voivat saada erilaista ateriapalvelua. Toiselle se voi merkitä helpotusta arjen rutiineihin, toiselle taas passivoitumista ja luopumista mieleisestä puuhasta. Ammatillaisen on vaikeaa tunnistaa ennalta, miten erilaiset palvelut vaikuttavat asiakkaaseen, mutta asiakkaan hyvä tunteminen auttaa asiakkaalle sopivien palvelujen löytämistä. (Suominen & Tuominen 2007, 51.)

Palvelujen kohdentaminen eniten tarvitseville on myös eräs palvelutuotannon haaste. Sellaiset ihmiset, jotka ovat vaikeimmassa tilanteessa saattavat jäädä täysin ilman palveluja ja hoitoa. Tähän voi vaikuttaa esimerkiksi se, että asiakkaan on vaikeaa luoda sosiaalisia kontakteja. Palveluntuottajien tietämättömyys toistensa palveluista ja palveluiden yhteensovittamattomuus ovat myös palvelutuotannon ongelmia. Järjestelmät keskittyvät omaan toimintaansa tietämättä muiden järjestelmien toimintaa. Palveluntuottajat saattavat ihmetellä, miksei asiakas ole tyytyväinen saamiinsa palveluihin, kun hän on usean eri palvelun piirissä. Palvelut eivät kuitenkaan välttämättä muodosta asiakkaan näkökulmasta tarkoituksenmukais- ta kokonaisuutta. (Suominen & Tuominen 2007, 51-52.)

Toimivien palvelukokonaisuuksien järjestämistä saattaa hankaloittaa myös se, että palveluita järjestettäessä ei oteta tarpeeksi huomioon julkisen palvelujärjestelmän ulkopuolisia palveluita, esimerkiksi yksityisiä palveluntuottajia, säätiöitä, yhdistyksiä tai järjestöjä. Näillä on kuitenkin merkittävä rooli palvelukokonaisuuksissa muun muassa virkistystoiminnassa ja vertaistuksessa. Toinen ongelma saattaa olla se, että palveluita kootaan vain tietyn tahon palveluista. Esimerkiksi palveluita järjestetään vain julkiselta, yksityiseltä tai järjestöjen taholta, eivätkä nämä kohtaa keskenään. Eri tuottajien palveluita olisi kuitenkin järkevää yhdistellä asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. (Pietiläinen & Seppälä 2003, 90.)

Talouden ehdoilla edenneissä palvelumuutoksissa palveluiden arvoperusta on saattanut kärsiä suurestikin. Kun palvelujärjestelmää tehostetaan, kustannuksia minimoidaan ja vastuuta palveluiden järjestämisestä siirretään muille toimijoille, palveluista tulee herkästi pirstoutuneita ja hallitsemattomia. Se, kenelle kuuluu kokonaisvastuu palveluiden järjestämisestä voi jäädä hämäräksi. (Suomi & Hakonen 2008, 100.)

5.3 Ikääntyvien palveluodotuksia

Ikääntyvillä on elämäntavoista ja -tilanteista riippuen erilaisia palvelutarpeita ja -odotuksia. Seniori-iässä palveluodotukset kohdistuvat enimmäkseen arki- ja elämänlaatupalveluihin. Palvelut ovat vielä melko samanlaisia kuin työikäisillä ihmisillä. Tällaisia palveluja ovat muun muassa liikuntapalvelut, kulttuuripalvelut ja muut harrastukset. Ajan myötä myös arkea helpottavat palvelut kuten siivouspalvelut alkavat kiinnostaa. Suhteellisen hyväkuntoinen seniori-ikäinen ei kuitenkaan yleensä saa kunnalta näitä palveluja, vaan hän joutuu hankkimaan niitä itse. Tämän vuoksi seniorit tarvitsevat usein tietoa, mistä palveluja voi ostaa. Kun varsinainen vanhuusikä alkaa, tulee yhä enemmän tarvetta erilaisille palveluille. Kuntonsa mukaan vanhus voi päästä kunnan palvelujen piiriin ja saada kunnan tarjoamia palveluja. Voi kuitenkin olla, että kunta ei tarjoa kaikkia sellaisia palveluja, joita vanhus tarvitsisi tai haluaisi, joten hänen täytyy ostaa palveluita muilta palveluntuottajilta. Myös tällöin tarvitaan neuvontaa ja opas-

tusta, mistä palveluja voi ostaa. (Rajaniemi & Sonkin 2003, 3.) Ikääntyvien palveluvalikoimaa tulisi laajentaa heidän eriytyvien elämäntyylien vuoksi. Ikääntyvät tulevat tarvitsemaan lisää erilaisia apuvälineitä, turvalaitteita ja uudenlaisia teknologiaratkaisuja. (Rajaniemi & Sonkin 2003, 6.)

5.4 Kuntien voimavarat vanhusten palveluiden järjestämisessä

Lähivuosina kuntien voimavarat vanhusten palvelujen järjestämisessä luultavasti heikkenevät. Monissa kunnissa on todettu, että haasteita tulee jo pelkästään nykyisen palvelutason ylläpitämisessä, joten uusien palvelujen järjestämiseen ei luultavasti riitä voimavaroja. Kuntien talous tiukkenee, kun vanhusten määrä kasvaa ja heidän palvelutarpeet lisääntyvät. Kunnat voivat esimerkiksi kilpailuttaa ostopalveluja varojen säästämiseksi tai nostaa palvelujen myöntämiskriteerejä. Ongelmia tulee henkilökunnan riittämisessäkin, sillä sosiaali- ja terveysalalla työntekijöitä siirtyy enemmän eläkkeelle, kun heitä tulee työmarkkinoille. (Rajaniemi & Sonkin 2003, 4.)

Vanhuspalveluiden organisointi on tällä hetkellä ajankohtainen kysymys. Palveluita uudistamalla pyritään vastaamaan paremmin asiakkaiden palvelutarpeisiin. Pääkaupunkiseudun kunnissa lisääntyvä vanhusten määrä ja kiristynyt kuntatalous ovat haasteita, joihin pyritään löytämään vastauksia uudistamalla palveluiden organisointia ja saatavuutta. Suuria organisatiomuutoksiakin on tehty, mutta silti on vielä paljon parannettavaa, esimerkiksi vanhuspalveluiden kokonaisuudessa, yhteistyössä ja työntekijöiden tiedoissa. Vanhuspalveluiden sosiaalityöntekijöiden mielestä pääkaupunkiseudun kunnissa vanhuspalveluiden kokonaisuus ei vastaa asiakkaiden tarpeita. Erään tutkimuksen mukaan vain 5 % sosiaalityöntekijöistä oli sitä mieltä, että heidän kuntansa vanhuspalveluiden kokonaisuus vastaa asiakkaiden tarpeita. Palveluiden koordinointi asiakastasolla toimii kunnissa hyvin vain 30 %:n mielestä. (Seppänen 2006, 65-66.)

Stakesin Finsoc-ryhmässä tehtiin vuonna 2007 tutkimus, jossa kartoitettiin sosiaalipalvelujen tulevaisuutta. Tutkimuksen mukaan asiantuntijat pelkäävät, että vanhusten sosiaalipalvelut jäävät ongelmaryhmien erityispalveluiksi. Asiantuntijoiden mielestä vähintään kohtuullisesti toimeentulevat joutuvat tulevaisuudessa ostamaan palvelunsa markkinoilta ja sosiaalipalvelut määrittyvät ongelmaryhmien erityispalveluiksi. Tutkimuksen mukaan sosiaaliset kysymykset uhkaavat jäädä järjestöjen ja vapaaehtoisorganisaatioiden ratkaistaviksi. (Leinonen 2008, 23.)

6 Menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksinä olivat:

- Millaista palveluohjausta Töölön vanhustenkeskuksessa tarvitaan?
- Miksi Töölön vanhustenkeskuksessa tulisi olla palveluohjausta?
- Millaisia kokemuksia Helsingin kaupungin vanhuspalveluissa toimivilla palveluohjaajilla on palveluohjauksesta?

Opinnäytetyön tarkoituksena on löytää vastaukset edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiin. Koska Töölön vanhustenkeskuksessa ei ole vielä lainkaan palveluohjausta, täytyy tutkia alusta alkaen millaista palveluohjausta siellä tarvitaan. Opinnäytetyössäni pyrin tutkimaan ja kuvaamaan työmuotoja, jotka sopisivat parhaiten palveluohjaukseen Töölön vanhustenkeskuksessa. Monelta taholta on käynyt ilmi, että vanhustenkeskuksessa tarvitaan palveluohjausta. Työssäni tarkastelen tekijöitä, mitkä vaikuttavat siihen, että vanhustenkeskuksessa tarvitaan palveluohjausta.

Opinnäytetyö oli lähestymistavaltaan laadullinen tutkimus. Laadullinen tutkimus sopi määrällistä tutkimusta paremmin opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi, koska laadullisella tutkimuksella pystyin saamaan laaja-alaisempia ja monimuotoisimpia vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Toteutin tutkimuksen haastattelemalla Helsingin kaupungin vanhuspalveluissa työskenteleviä palveluohjaajia sekä Töölön vanhustenkeskuksen työntekijöitä. Haastattelin yksilöhaastatteluna kolmea palveluohjaajaa eri toimipaikoissa. Sen jälkeen haastattelin Töölön vanhustenkeskuksen kolmea työntekijää ryhmähaastatteluna. Haastattelut olivat tyypiltään teemahaastatteluja. Käytin tutkimusmenetelmänä teemahaastattelua, koska se on hyvin joustava menetelmä. Haastattelutilanteessa suora vuorovaikutus antoi mahdollisuuksia muokata haastattelua tilanteen ja haastateltavan mukaan. Haastattelussa pystyin myös pyytämään haastateltavaa selventämään tai perustelemaan vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34-35.)

Teemahaastattelussa, toiselta nimeltä puolistrukturoidussa haastattelussa, kysymysten muoto on kaikille haastateltaville samanlainen, mutta haastattelija voi vaihtaa kysymysten järjestystä tai niiden sanamuotoja. Teemahaastattelussa ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja, vaan haastateltavat saavat vastata omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

7 Tulosten kuvaaminen

Nauhoitin haastattelut nauhurilla. Haastatteluiden jälkeen litteroin tallenteet tietokoneelle Word- tekstitiedostoiksi. Päätelmien tekeminen aineistoista oli helpompaa litteroinnin avulla kuin suoraan tallenteista. Litteroin aineistot asiatarkasti, enkä sanatarkasti. Tärkeintä oli litteroida haastatteluissa käydyt asiat ja mielipiteet. Litteroinnin jälkeen järjestelin aineistoja teema-alueittain. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 140-141.)

Litteroituani ja järjesteltyäni aineistot teema-alueittain luin aineistot vielä kertaalleen läpi. Näin varmistin sen, että aineistoa on helppo lukea kokonaisuutena. Olin käsitellyt aineistoa jo haastattelutilanteessa ja litteroinnissa. Vielä kertaalleen aineiston lukemalla varmistin, että aineisto on selkeä kokonaisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 142.)

Toteutettuani ja litteroituani haastattelut kuvasin ja tulkitsin niiden tuloksia. Pyrin tulosten avulla löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin mahdollisimman kattavasti ja monipuolisesti. Aineiston analyysiin kuului neljä eri vaihetta, aineiston kuvailu, aineiston luokittelu, aineiston yhdistely ja aineiston tulkinta. Aineiston kuvailun tarkoituksena oli kartoittaa henkilöiden, tapahtumien tai kohteiden ominaisuuksia ja piirteitä. Kuvailun avulla vastataan kysymyksiin kuka, missä, milloin, kuinka paljon ja kuinka usein. Aineiston luokittelu luo pohjan, jonka avulla haastatteluaineistoa voidaan myöhemmissä vaiheissa tulkita, yksinkertaistaa ja tiivistää. Luokiteltaessa jäsennetään tutkittavaa ilmiötä vertailemalla aineiston osia toisiinsa. Aineiston yhdistelyn tarkoituksena oli löytää aineistosta luokkien välille samankaltaisuuksia. Samankaltaisuuksien lisäksi löydetään usein vaihtelua ja poikkeavuuksia. Aineiston tulkinnan tavoitteena oli pyrkiä onnistuneisiin tulkintoihin. Aineistoa voidaan tulkita monin eri tavoin. Tulkinnan tarkoituksena on, että lukija voi löytää tekstistä samat asiat ja näkökulmat kuin mitkä tutkijakin löysi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 143-151.)

8 Palveluohjaajien haastattelut

Palveluohjaajien haastatteluissa käytin menetelmänä teemahaastattelua. Haastatteluteemoja suunnitellessani listasin ensin kysymyksiä ja asioita, joista halusin keskustella palveluohjaajien kanssa. Tämän jälkeen lajittelin kysymykset teemoihin, joista muodostui haastatteluiden teemat. Pyrin siihen, että saisin mahdollisimman monta teemaa käytyä läpi palveluohjaajien kanssa melko pienessä ajassa. Asetin tavoitteeksi, että haastattelu-aika olisi 1–1,5 tuntia jokaisen haastateltavan kanssa.

Haastatteluteemoja olivat:

1. Palveluohjaus käsitteenä
2. Palveluohjaajan työnkuva ja työssä käytettävät menetelmät
3. Palveluohjauksen tarve vanhuspalveluissa
4. Palveluohjauksen asiakkuus
5. Yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa

Haastattelujen tarkentavat kysymykset ovat liitteenä opinnäytetyön lopussa. (Liite 1)

Haastatteluiden avulla pyrin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiini. Palveluohjaajien haastatteluilla koetin saada erityisesti vastauksia tutkimuskysymykseen, millaisia kokemuksia Helsingin kaupungin vanhuspalveluissa toimivilla palveluohjaajilla on palveluohjauksesta? Tavoitteenani oli saada vastauksia myös kahteen muuhun tutkimuskysymykseen: millaista palveluohjausta Töölön vanhustenkeskuksessa tarvitaan, ja miksi Töölön vanhustenkeskuksessa tulisi olla palveluohjausta? Oletuksenani oli, että Helsingin kaupungin vanhustenkeskuksissa palveluohjauksen tarve johtuu osittain samoista tekijöistä ja palveluohjauksen sisältö on jokseenkin samankaltaista.

Haastateltavat kertoivat tietojaan ja kokemuksiaan hyvin eri tavoin. He reagoivat kysymyksiin kukin omalla tavallaan. Jokaisen kanssa en ehtinyt käsitellä kaikkia suunnittelemani teemoja. Vain yhden haastateltavan kanssa haastattelu tapahtui kokonaan suunnittelemani teema- ja kysymysrungon pohjalta.

Haastattelin kolmea palveluohjaajaa, jotka toimivat Helsingin kaupungin vanhustenkeskuksissa. He toimivat eri puolilla Helsinkiä. Yksi haastateltavista toimi nimikkeellä palveluohjaaja ja kaksi muuta nimikkeellä sosiaalihoaja. Haastateltavia etsiessäni haasteelliseksi osoittautuikin juuri se, että palveluohjaajat toimivat useimmiten muilla nimikkeillä kuin palveluohjaaja. Tämän vuoksi oli vaikeaa löytää niitä, joiden työnkuvaan kuuluu palveluohjausta. Onnistuin kuitenkin löytämään sopivat haastateltavat, joista kukin teki omassa työssään palveluohjausta. Tosin he tekivät sitä hyvin eri tavoin. Otin palveluohjaajiin yhteyttä sähköpostitse. Kerroin viestissä mikä on opinnäytetyöni tarkoitus ja minkälaisia haastateltavia etsin. Ne kolme, joilta ensimmäiseksi kysyin, suostuivat onnekseni kaikki haastatteluun. Yhden haastateltavista olin tavannut jo aikaisemmin opintojeni harjoittelun kautta. Tiesin siis, että hän tekee palveluohjausta ja kysyin häntä haastateltavaksi. Kaksi muuta haastateltavaa löytyi niin, että sain heistä tiedon muilta, joille olin sähköpostini lähettänyt.

Kolme haastateltavaa oli mielestäni juuri sopiva määrä. Jos haastateltavia olisi ollut vähemmän, en olisi välttämättä saanut tarpeeksi materiaalia opinnäytetyötä varten. Jos taas haastateltavia olisi ollut enemmän kuin kolme, tutkimus olisi varmaan levinnyt liian laajaksi, eikä

olisi enää ollut tarkoituksenmukainen opinnäytetyötä ajatellen. Haastateltavien määrän har-
kitseminen oli tärkeää, koska ei olisi ollut järkevää tai edes mahdollista tehdä niin paljon
haastatteluita, että haastattelutulosten erot olisivat olleet merkittäviä. (Alasuutari 1999, 38-
39) Olen tyytyväinen siihen, että haastateltavat olivat persoonaltaan hyvin erilaisia ja tekivät
erilaista palveluohjausta. Näin sain monipuolisen kuvan palveluohjauksesta käytännön työssä.
Myös se, että haastateltavien ammatillinen kokemuspohja erosi toisistaan auttoi minua saa-
maan laajemman kuvan eri palveluohjauksen muodoista.

Toteutin haastattelut viikon välein. Menin haastattelemaan jokaista palveluohjaajaa hänen
omalle työpaikalleen. Haastattelut kestivät 1-1,5 tuntia. Haastatteluiden jälkeen litteroin
haastattelutulokset. Litteroituani haastattelut lajittelin haastattelumateriaalit teemoittain.
Lajittelin teemat värikoodilla ja avasin opinnäytetyössäni haastatteluiden keskeisiä tuloksia.
Värit auttoivat hahmottamaan aineistoa teemoittain ja nopeuttivat aineiston käsittelyä. Litte-
roitua haastattelumateriaalia tuli yhteensä 25 sivua.

Avaan tässä työssä haastatteluiden materiaalia teemoittain. Kerron haastatteluista olennai-
simmat tiedot tutkimuksen kannalta. Haastatteluissa tuli ilmi myös muita asioita, jotka eivät
liity tutkimukseeni. Nämä asiat ja ilmiöt jätän käsittelemättä. Tietosuojaan ja eettisyyden
vuoksi en kerro haastateltavien oikeita nimiä. Käytän haastateltavista nimiä Aino, Sanna ja
Heidi. Haastateltavista Aino ja Heidi toimivat sosiaaliohjaajan nimikkeellä ja heidän työnku-
vastaan eräs osa on palveluohjausta. Sanna toimii palveluohjaajan nimikkeellä. Hänenkin
työnkuvaansa kuuluu kuitenkin myös muuta kuin palveluohjausta. Avaan haastattelutuloksia
opinnäytetyössäni kerronnallisessa muodossa.

8.1 Palveluohjaus käsitteenä

Haastateltavilla palveluohjaajilla oli erilaisia näkemyksiä siitä, mitä palveluohjaus käsitteenä
tarkoittaa. Aino kertoi, että hänen mielestään palveluohjaus tarkoittaa käsitteenä sitä, että
palveluohjaaja on rinnalla kulkija asiakkaalle. Palveluohjaaja kulkee asiakkaan kanssa käsi
kädessä alusta loppuun asti ja auttaa jonkin asian hoitamisessa niin kauan, että se saadaan
hoidettua. Tällöin palveluohjaajalla ei välttämättä ole kuin muutama asiakas kerrallaan. Aino
sanoi, että heidän vanhustenkeskuksessaan ei kuitenkaan pystytä toteuttamaan tällaista pal-
veluohjausta. Heillä sosiaaliohjaajat tekevät muun työn ohessa palveluohjausta.

Sanna kertoi, että hänen mielestään palveluohjaus tarkoittaa käsitteenä sitä, että palveluoh-
jaaja on välitilatyöskentelijä. Hän toimii asiakkaan ja yhteiskunnan palvelujen välillä. Sannan
mukaan on tärkeää huomata, milloin palveluohjaajan tulee olla vain tuki ja turva ja milloin
hänen täytyy auttaa asiakasta nousemaan ylös ja hoitamaan asioita. Sannan mielestä palve-
luohjaajan on tärkeä ymmärtää, että ihminen voi olla täysin voimaton eikä jaksaa hoitaa asioi-

taan. Palveluohjaajalla ei ole samanlaista roolia kuin esimerkiksi virkamiehellä, koska palveluohjaajat eivät esimerkiksi tee päätöksiä eivätkä käsittele rahoja. Sanna kertoi myös, että hänen mielestään palveluohjauksen kenttä on hyvin sekainen. Helsingin kaupungin vanhustenkeskuksissa on hänen mielestä hyvin erilaista palveluohjausta. Hän on koettanut selkiyttää palveluohjausta itselleen ja asiakkailleen mahdollisimman yksinkertaiseksi käytännön asiaksi.

Heidi kertoi palveluohjauksesta lähinnä heidän vanhustenkeskuksensa näkökulmasta, joten kerron hänen näkemyksistään seuraavassa teemassa.

8.2 Palveluohjaajien työnkuva ja työssä käytettävät menetelmät

Haastatteluissa palveluohjaajien työnkuva ja työssä käytettävät menetelmät -teemassa pyrin tutkimaan, minkälaisista osa-alueista palveluohjaajien työnkuva koostuu. Tavoitteena oli myös selvittää, minkälaisia menetelmiä palveluohjaajat käyttävät työssään.

Ainon toimipaikassa palveluohjaus nähdään niin, että kun palvelukeskukseen tulee uusi asiakas, hänen kanssaan käydään alkukeskustelu. Asiakkaan kanssa keskustellaan siitä mitä hänelle kuuluu, mikä on hänen elämäntilanteensa ja mitä palveluja heidän palvelukeskus voisi asiakkaalle tarjota. Palvelukeskus tarjoaa esimerkiksi ryhmätoimintoja ja ravintopalveluja. On hyvä, jos asiakas tulee toimeen palvelukeskuksen omilla palveluilla, mutta jos tuntuu siltä, ettei asiakas tule niillä toimeen, niin lähdetään rakentamaan asiakkaalle palveluverkostoa talon ulkopuolelle. Aino kertoi, että hyvin usein iäkkäiden ihmisten avuntarve liittyy taloudellisiin ongelmiin, asumiseen tai terveyteen. Asiakkaan kanssa yhdessä lähdetään pohtimaan keneen asiakkaan kannattaisi ottaa yhteyttä ja varataan yhdessä aika asiakkaalle, mikäli asiakas niin toivoo. Vaatii ammattitaitoa, että osaa tunnistaa asiakkaan huolet hänen puheestaan ja kertomuksistaan sekä löytää ne tärkeimmät seikat mihin asiakas tarvitsee ensimmäiseksi apua. Jos asiakkaan omat voimavarat eivät riitä, kuljetaan asiakkaan rinnalla niin pitkään kuin tarvitsee, jotta asia tulee hoidettua. Aino sanoi, että heidän palvelukeskuksessaan palveluohjausta tekevät työntekijät eivät voi poistua vanhustenkeskuksen ulkopuolelle toteuttamaan palveluohjausta. Heidän täytyy toimia työpaikaltaan käsin, mutta heillä on kuitenkin todella hyvät verkostot. Ainon mielestä heidän tekemänsä palveluohjaus on suppeaa verrattuna sellaisiin palveluohjaajiin, jotka toimivat palveluohjaajan nimikkeellä ja tekevät pelkästään palveluohjausta työssään.

Aino on sitä mieltä, että palveluohjaajan tulisi olla ehdottomasti koulutettu henkilö, esimerkiksi sosionomi. Suomessa koulutetaan koko ajan palveluohjaajia. Aino on itsekin käynyt palveluohjaajien koulutuksissa ja hänen mielestään niistä on ollut hyötyä ammattitaidon kehittämisessä. Hänen mielestään kannattaa tarkkaan harkita kuka on sopiva palveluohjaajaksi. Palveluohjaajalla täytyy olla laaja tietämys asiakastyöstä ja palvelujärjestelmästä, jotta pys-

tyy auttamaan asiakasta ja jäsentämään hänen tilannettaan ja ongelmiaan. Vanhuspalveluissa toimivalla palveluohjaajalla tulisi olla myös mahdollisimman laaja tietämys ikäihmisistä, vanhuskäsityksestä ja ikäihmisten terveydentilasta. Ainon miestä palveluohjaajan koulutukseen tulisi kiinnittää huomiota, sillä palveluohjauksessa on usein kyse asiakkaan kannalta suurista asioista. Palveluohjaajan tulisi olla ammattitaitoinen henkilö, jotta asiakasta ohjataan varmasti oikein. Aino on huomannut, että Helsingin kaupungin vanhustenkeskuksissa palveluohjaajat toimivat eri nimikkeillä. Hänen kokemustensa mukaan palveluohjaajien työnkuva vaihtelee toimipaikan mukaan. Hänen mielestään palveluohjaus koskee koko palvelujärjestelmää eikä vain yhden talon sisäistä toimintaa.

Ainon toimipaikassa palveluohjauksessa ei käytetä työmenetelminä ollenkaan lomakkeita tai suunnitelmia. Palvelukeskuksessa asiakkaista kirjataan yleisestikin mahdollisimman vähän mitään muistiin. Työntekijät eivät myöskään anna asiakkaille mitään papereita mukaan palveluohjauksessa. Jos asiakas ohjataan jonnekin, niin silloin hänelle toki annetaan tietoja mukaan, mutta mitään valmiita lomakkeita ei ole olemassa. Keskustelu on tärkein menetelmä ja sitä käytetään päämenetelmänä palveluohjauksessa.

Aino näkee haasteena sen, että asiakas ohjataan varmasti oikeaan paikkaan. Kun asiakas ohjataan jollekin palveluntuottajalle, niin asiakkaan harteille jää lopulta vastuu siitä, että hän menee varmasti paikan päälle. Haasteita on tullut vastaan myös siinä, miten muistisairaahan asiakkaan kanssa toimitaan. Jos työntekijät ovat epäilleet, että asiakkaalla saattaa olla alkanut muistisairaus, niin he ovat olleet epävarmoja siitä mihin asiakas voidaan ohjata, jotta asiakas saisi mahdollisimman nopeasti apua. Nyt palvelukeskuksessa on alkamassa muistisairauksiin liittyvä uusi hanke. Siinä on mukana Alzheimerin keskusliitto sekä muita tahoja. Hankkeen tarkoituksena on kehittää verkostoja, jotta olisi mahdollisimman tiiviit verkostot ympärillä, kun keskukseseen tulee muistisairaita asiakkaita.

Sanna kertoi, että hän on työn selkeyttämiseksi jakanut asiakkaansa karkeasti informaatioasiakkaisiin ja palveluohjausasiakkaisiin. Palveluohjausasiakkaiden kanssa tehtävä työ on syvällisempää ja he tarvitsevat enemmän apua. Informaatioasiakkaat tarvitsevat apua yleensä vain pienempien asioiden kanssa. Asiat koskevat usein palvelukeskuksen omaa toimintaa. Informaatioasiakkaat kaipaavat myös joskus vain keskusteluseuraa. Sanna sanoi, että kun asiakkaat oppivat tuntemaan hänet, asiakkaat kokevat hänet turvallisena ja tulevat kertomaan elämästään erilaisia asioita. He saattavat kertoa lähes mitä tahansa.

Yksi Sannaa kuormittava ilmiö on asuminen. Helsingissä tehdään tällä hetkellä paljon putki-remontteja ja monet vanhuksat tarvitsevat sijaisasunnon remontin ajaksi. Sannalle tulee siis paljon kyselyitä asumisjärjestelyistä. Asiakkaat kysyvät mihin voi mennä, kun heille tulee remontti. Myös juridisissa asioissa asiakkaat tarvitsevat välillä apua, esimerkiksi edunvalvonta-

asioissa ja testamentteissa. Tällä hetkellä ajankohtaisena asiana on ollut myös edunvalvontavaltuutus. Tämä tarkoittaa sitä, että henkilö voi etukäteen järjestää asioidensa hoidon siltä varalta, että hän tulee myöhemmin kykenemättömäksi hoitamaan asioitaan. Edunvalvontavaltuutukseen ihminen saa itse kirjata ylös toiveitaan. Sannan työnkuvaan kuuluu myös ryhmien ohjaamista. Hän ohjaa muun muassa ystäväpiiriä. Ystäväpiirin tarkoituksena on saattaa yhteen yksinäisiä ihmisiä.

Sanna kokee erittäin tärkeänä sen tilanteen, kun palveluohjaaja ja asiakas kohtaavat. Koh- taamisessa on tärkeää olla läsnä ja pitää katsekontakti asiakkaaseen. Olennaista on myös se, että tila on rauhoitettu ja palveluohjaajalla on esimerkiksi puhelin hiljaisella. On myös tärkeää miten palveluohjaaja puhuu asiakkaalle ja käyttää kieltä. Asiakastapaamisissa tulisi kiinnittää huomiota selkeään ilmaisuun.

Asiakkaiden tullessa tapaamaan Sannaa, he kertovat hänelle elämästään ja haasteistaan. Sanna kuuntelee aina ensin asiakkaan kertoman ja tekee samalla hieman muistiinpanoja tärkeimmistä kuulemistaan asioista. Sitten, kun asiakas on saanut kerrottua asiansa loppuun, Sanna kertoo miten hän itse ymmärsi asiakkaan kertoman. Näin hän tarkistaa onko ymmärtänyt oikein mitä asiakas tarkoittaa. Hän yrittää kuitenkin olla tekemättä tulkintaa. Vaikka hän ammattilaisena on jotain mieltä, jokainen asiakas on kuitenkin paras oman asiansa asiantuntija. Poikkeuksena ovat ne asiakkaat, joilla on esimerkiksi muistisairaus. Silloin voi todellisuuden kuva hämärtyä. Asiakastapaamisessa Saana kirjoittaa aina yhteenvetona tapaamisen tärkeimmät painopisteet lapulle, jonka asiakas saa mukaansa kotiin. Sanna kirjaa lapulle selkokielellä sovitut asiat. Näin asiakkaan on vielä helppo kotiin päästyään tarkistaa mitä tapaamisessa sovittiin.

Sanna painottaa palveluohjauksessa sitä, että tulisi aina muistaa se, ettei mene liian syvälle asiakkaan ongelmiin vaan muistaa ammatillisuuden. Täytyy pitää huolta siitä, että itse jaksaa eikä ota asiakkaan ongelmia omikseen. Mitä enemmän on työkokemusta ja ammatillista osaamista, sen helpompaa tämä asia on muistaa.

Sanna kokee työssään haasteena sen, miten toimia päihdeongelmaisten, mielenterveysongelmaisten ja muistisairaiden asiakkaiden kanssa. Hän kertoo olevansa itse onnekas, kun omaa jo paljon työ- ja elämäkokemusta. Ne ovat auttaneet häntä suhtautumaan erilaisiin tilanteisiin. Hän on myös oppinut sen, että itse ei tarvitse tietää kaikkea. Kun omaa hyvät verkostot, löytää aina asiaan tarvittavan asiantuntijan. On tärkeää, että on eri alojen ihmisiä, joihin voi olla yhteydessä. Sanna kertoi, että hän kaipasi työssään työnohjausta. Hänestä olisi tärkeää, että voisi keskustella jonkun toisen kanssa työstään ja sen avulla selkeyttää työasioita itselleen.

Sanna toi esille myös sen, että palveluohjaajan työtilan turvallisuutta tulisi huomioida. Hänen mielestään hänen työhuoneensa ei ole sopiva palveluohjaukseen. Hänen mielestään tilassa olisi hyvä olla kaksi uloskäyntiä, koska asiakkaat saattavat olla hyvinkin arvaamattomia ja pelottavia. Palveluohjaajan poistumistien tilasta tulisi olla avoin.

Sanna on luonut itselleen menetelmäksi ja työvälineeksi tietopaketin. Hän on kerännyt kansioihin tärkeitä tietoja ikäihmisten palveluista. Kansioiden keräämiseen on mennyt paljon aikaa. Ne kuitenkin helpottavat todella paljon tämän hetkessä työssä. Hän on pyrkinyt välttämään tietokonetyöskentelyä asiakastapaamisten aikana, joten kansioista löytyy kaikki yleisimmät ja tärkeimmät tiedot. Hän kokee, että kun hän tekee vähemmän tietokonetyöskentelyä, hän pystyy antamaan enemmän itsestään asiakastapaamisiin. Hän voi olla vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa kasvotusten. Sanna ei kirjaa tietokoneelle mitään tietoja asiakkaasta.

Verkostotyö on Sannan mielestä tärkeä menetelmä palveluohjaustyössä ja hän käyttää sitä paljon. Etsivä lähityö on myös tärkeässä roolissa. Etsivässä lähityössä asiakkaan oma lähialue kartoitetaan ja yritetään löytää asiakkaalle mahdollisimman läheltä kotia sopivat palvelut. Sanna kertoo, ettei hän yleensä itse ole se henkilö, joka antaa apua. Hän on sellainen linkki, joka näkee asiakkaan ympärillä olevat ihmiset ja palvelut. Hän kartoittaa mitä kaikkea asiakkaan ympärillä on, esimerkiksi kotihoito, seurakunta, punainen risti ja vapaaehtoistyön tekijöitä. Etsivää työtä tehdään, jotta asiakkaan ympärille löydetään mahdollisimman hyvä tukiverkosto.

Heidi kertoi, että hänen työhönsä kuuluu muun työn ohella palveluohjausta. Hänen työnkuvasa on erittäin monipuolinen. Hänen toimipaikassaan palveluohjaus tulee esille niin, että vanhustenkeskukseen tulee ovesta sisään asiakkaita, jotka eivät oikein tiedä mitä hakevat. Palveluohjauksen avulla heidät toivotetaan tervetulleeksi ja ohjataan oikeaan paikkaan talossa. Heidän toimipaikassa palveluohjausta on siis se, että pohditaan asiakkaille sopivia toimintamuotoja ja palveluja. Myös omaisten kautta tulee yhteydenottoja ja uusia asiakkaita löytyy heidän kauttaan. Esimerkiksi tytär soittaa ja kyselee, mitä palveluja äidilleen voisi olla tarjolla. Tilanteen mukaan asiakkaita ohjataan eri tavoin. Viime aikoina Heidiä on työllistänyt erityisesti auttaminen kaupungin matkakorttihakemusten tekemisessä. Hän on auttanut asiakkaita hakemusten täyttämässä ja seurannut hakuprosesseja.

Heidin työnkuvaan kuuluu myös ryhmien ohjaaminen. Hän ohjaa esimerkiksi muistijumppaa kerran viikossa. Muistijumppa-ryhmän asiakkaiden kanssa saa myös jatkuvasti tehdä palveluohjausta, tarkkailla miten asiakkaat voivat ja muuttuvatko heidän voimavaransa ja palvelutarpeensa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan saamaan tukea ja palveluja.

Heidin työympäristössä vanhustenkeskuksessa talon sisäinen ohjaus toimii hyvin. Vanhustenkeskuksen aulassa on neuvonta, josta osataan hyvin neuvoa asiakkaita sosiaaliohjaajien luokse tai erilaisiin ryhmiin. Toiminnan periaatteena on, että kaikille asiakkaille löytyisi jotain. Vanhustenkeskus tarjoaa paljon erilaista aktiviteettia; esimerkiksi keskusteluryhmiä, liikuntaa ja käsityöryhmiä. Monille asiakkaille paikka onkin ainut paikka, jossa he käyvät viikon aikana. Heidi kertoi, että häntä itseäkin motivoi työssään se, että tietää kuinka arvokas paikka vanhustenkeskus monelle on.

Heidi käyttää työssään menetelminä keskustelua ja verkostotyötä. Verkostotyötä tarvitaan erityisesti muistisairauksiin liittyvien asioiden selvittelyssä, jotta asiakkaalle löydetään tarvittava tuki. Keskustelu on päämenetelmänä asiakastapaamisissa. Tapaamisissa on myös ajoittain mukana omaisia. Vaikeutena Heidi on kokenut sen, että yhteisen kielen löytäminen asiakkaan kanssa saattaa olla hankalaa. Palveluohjaaja ja asiakas saattavat käyttää erilaisia termejä ja nimityksiä, joita molemmat eivät ymmärrä. Se, miten selittää asiat selkokielellä asiakkaalle saattaa olla haasteellista. Eräs vaikea asia selvittää asiakkaalle on palvelutarpeiden määritykset. Eri palveluihin on olemassa tietyt kriteerit, joiden täytyessä voi saada palvelua. Asiakkaiden on välillä hankalaa ymmärtää, miksi palvelutarpeen kriteerit eivät täyty, eivätkä he saa palvelua. Palveluohjauksessa tulee myös hyviä kokemuksia haasteiden rinnalla. Esimerkiksi, jos palveluohjaaja onnistuu auttamaan asiakasta jossakin ongelmassa, saa hän itselleen onnistumisen tunteen. Myös omaishoitajien kanssa työskennellessään Heidi on saanut hyviä kokemuksia. Hän pitää omaishoitajille kaksi kertaa vuodessa kurssin, jossa käydään läpi muun muassa tukipalveluja. Omaishoitajat ovat olleet yleensä todella kiitollista väkeä ja heiltä on tullut paljon kiitosta Heidille hänen tekemästään työstä.

Heidin mielestä palveluohjaajalle hyviä ominaisuuksia on rauhallisuus ja hienovaraisuus. Näitä ominaisuuksia tarvitaan asiakastilanteissa. Täytyisi olla myös taito löytää todellinen palvelutarve mahdollisesti jonkun toisen ongelman taustalta. On tärkeää, että oikeasti kuuntelee asiakasta ja, että tapaamisen jälkeen asiakkaalle jää tunne, että häntä on kuunneltu.

8.3 Palveluohjauksen tarve vanhuspalveluissa

Aino näkee palveluohjauksen tarpeelliseksi vanhuspalveluissa, koska usein ihmisen ikääntyessä hänen kykynsä hoitaa asioitaan heikkenee. Monesti ikäihmisillä tulee ongelmia aistien kanssa, esimerkiksi näön ja kuulon kanssa. Nykyaikaisten menetelmien takia asioiminen saattaa olla ajoittain hankalaa. Vanhukset eivät välttämättä pysty käyttämään teknologisia välineitä samalla tavalla kuin nuoremmat ihmiset. Heillä on usein lankapuhelin, jolla he soittavat tiettyyn numeroon ja jos sieltä ei vastata, he laittavat kuulokkeen kiinni ja asian hoitaminen saattaa jäädä. Palveluohjausta tarvitaan siihen, että autetaan ikäihmisiä heidän arkensa sujumisessa ja ollaan heidän tukenaan asioiden hoitamisessa. Apu voi tuoda mielenrauhan asi-

akkaille, kun he tietävät, että saavat jonkin asian hoidettua. Ikäihmiset ovat usein hyvin tunnollisia ja haluavat, että asiat tulevat hyvin hoidettua. Jos he eivät itse pysty hoitamaan asioita, heille saattaa tulla turhaan ylimääräistä huolta ja jopa masennusta hyvin pienestä asiasta. Kyse voi olla esimerkiksi vain maksamattomasta laskusta tai väärinkäsityksestä lääkärissä. He saattavat olla todella huolestuneita, kun ovat esimerkiksi ymmärtäneet lääkärin lausunnon väärin. Kun he tulevat Ainin luo, he katsovat yhdessä uudestaan lausuntoa ja selvittävät mistä siinä on kyse. Asiakkaan huoli häviää, kun hän saa todellisen selkokiehisen tiedon, mitä lääkäri on tarkoittanut. Hän on saattanut murehtia aivan turhaan ja helpottuu kuullessaan oikean tiedon. Aino kertoi, että palveluohjaajia tarvitaan myös selkeyttämään asioita ja puhumaan selkokiehellä. Palveluohjaajan tulee selittää asiat asiakkaalle niin, että hän ymmärtää. Ainin mielestä palveluohjausta tarvittaisiin lisää vanhusten avopalveluissa. Hänen mukaansa tarvittaisiin lisää sellaisia palveluohjaajia, jotka voisivat tehdä kotikäyntejä asiakkaiden luo ja kulkea asiakkaan mukana.

Sannan mielestä palveluohjausta tarvitaan vanhusten palveluissa, koska suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmästä on tullut kovin monimutkainen. Palvelut saattavat olla monien tietojen, puhelinnumeroiden ja kellonaikojen takana. Palveluohjaajaa tarvitaan siihen, että asiakkaan ja palvelunjärjestäjän välissä on joku, joka auttaa asiakasta tavoittamaan palvelun. Asiakkaan ja palvelunjärjestäjän väliin tarvitaan jokin välittäjä, jotta ne kohtaavat.

Heidi on samaa mieltä kuin Sanna, että palveluohjausta tarvitaan, koska palvelukenttä on monimutkaistunut. Ikäihmisiä saatetaan myös herkästi ohjata vain toisen työntekijän puheille. He saattavat joutua esimerkiksi soittamaan moneen eri paikkaan, ennen kuin saavat jonkun tarvittavan tiedon. Tietoa palveluista on ripoteltuna moneen eri paikkaan, eikä tietoa eri palveluista ole yhdestä paikasta helposti saatavilla. Heidi kokee vanhuspalveluiden palveluohjauksen todella tarpeelliseksi. Heidi kertoo, että heidän vanhustenkeskuksessaan sekä hyväkuntoiset asiakkaat että ne asiakkaat, joiden fyysinen tai psyykinen toimintakyky on heikentynyt tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa erilaisissa asioissa. Ohjausta tarvitaan jo pelkästään siinä, miten löytää itselleen sopiva toimintamuoto vanhustenkeskuksessa. Vaikka ryhmät on pyritty nimeämään selkeästi, asiakas ei aina löydä nimen perusteella sopivaa ryhmää itselleen.

Heidin mielestä kotona asuville vanhuksille tarvittaisiin lisää palveluohjausta. Ikäihmisiä asuu paljon omassa kodissaan eivätkä välttämättä tiedä mitä kaikkia palveluita heille olisi saatavilla. Hän näkee haasteena sen miten palvelutarjonta ja asiakkaiden tarpeet kohtaavat. Suomalaiselle yhteiskunnalle on Heidin mielestä suuri hyöty palveluohjauksesta. Palveluohjauksen avulla asiakas voi saada tarvitsemansa palvelut, jotka tukevat hänen toimintakykyään ja selviytymistään jokapäiväisistä toiminnoista. Palveluohjaus hyödyttää sekä yksilöä että yhteiskuntaa. Nykyään valtakunnallisesti yleinen linja on, että vanhukset saisivat asua mahdollisimman pitkään omassa kodissaan. Palveluohjauksen avulla iäkkäiden kotona asumista voi-

daan tukea. Löytämällä asiakkaalle ajoissa oikeat tukipalvelut asiakkaan hyvinvointi voi parantua huomattavasti. Yhteiskunta voi hyötyä tästä monin eri tavoin, muun muassa taloudellisesti.

8.4 Palveluohjauksen asiakkuus

Ainon asiakkaat tulevat hänen luokseen sekä vanhustenkeskuksen sisältä että ulkopuolelta. Palveluohjauksen asiakkaat voivat olla jo entuudestaan palvelukeskuksen asiakkaita, jotka ovat tulleet esimerkiksi syömään tai osallistumaan johonkin viriketoimintaan. Aino pitää työhuoneensa ovea aina avoinna silloin, kun hänellä ei ole tapaamista tai puhelua kesken. Se tarkoittaa sitä, että hänen tekemänsä työ on matalan kynnyksen sosiaalityötä, eli sisään saa tulla kuka tahansa. Nykyisin useimmat asiakkaat tulevat Ainon luo kuitenkin yhteistyötahojen kautta; jonkun työntekijän, omaisen, toisen asiakkaan tai muun tahon kautta. Usein saattaa tulla myös yhteistyökumppani tai omainen asiakkaan mukana tapaamiseen. Palveluohjaajan kannalta on hyvä, jos joku taho tulee asiakkaan mukana tapaamiseen, koska silloin tietää, että osa asiakkaan asioista on jo hoidossa. Aino auttaa asiakasta hoitamaan niitä asioita, jotka eivät vielä ole kunnossa. Jos asiakas kuitenkin vain tulee palveluohjaajan ovesta sisään, eikä tapaamista ole ennakoon sovittu, alkuun saattaa mennä vähintään tunti, kun käydään yhdessä asiakkaan elämää ja asioita läpi. Ensin käydään läpi mitä asiakkaalle kuuluu ja sen jälkeen käydään asiakkaan elämän eri osa-alueita läpi. Aino omaa hoitotyön taustaa, joten hän käsittelee asiakkaan kanssa terveyteen liittyviä asioita, kuten syömistä ja nukkumista. Hän kysyy asiakkaalta kaikista elämän osa-alueista ja useimmiten asiakkaat kertovat avoimesti elämästään. Asiakkaan perusasioiden tulee olla kunnossa, jotta voidaan lähteä rakentamaan lisää tukipalveluja. Jos ihminen ei syö ja nuku, lääkehuolto on miten sattuu eikä terveystarkastuksessa ole käyty pitkään aikaan, häntä ei välttämättä auta se, että hän pääsee pari kertaa viikossa osallistumaan esimerkiksi liikuntaryhmään. Ainon tapaamista kaksi asiakasta on ollut niin huonossa kunnossa, että he ovat lähteneet suoraan lääkärin vastaanotolle. Palveluohjauksen asiakkaina saattaa siis olla todella huonokuntoisia ihmisiä. Aino sanookin aina asiakkailleen, jotka asuvat yksin, että tulisivat mielummin palvelukeskukseen, kun jäisivät yksin kotiin, vaikka ovat heikossa kunnossa. Palvelukeskuksessa on aina henkilökuntaa, joka auttavat.

Ainon toimipaikassa palveluohjauksen asiakasmäärät riippuvat siitä, millaisesta palveluohjauksesta on kyse. Jokaiselle uudelle asiakkaalle esitellään vanhustenkeskuksen toiminta. Ainon mielestä tämä ei vielä ole palveluohjausta. Ainolla on keskimäärin 200 asiakasta kuukaudessa. Osa asiakkaista on hänen ohjaamissaan ryhmissä ja osaa hän tapaa yksilötapaamisissa. Uusia asiakkaita hänelle tulee noin 10-15 kuukaudessa. Keskimäärin ainakin yksi uusi asiakas tulee joka viikko.

Asiakasprosessit ovat Ainolla hyvin eripituisia; päiviä, kuukausia tai vuosiakin. Ne asiakkaat, joiden kanssa prosessit kestävät vuosia, käyvät jossakin ryhmässä. Ajoittain heidän tilassaan tapahtuu jokin muutos, jolloin tarvitaan palveluohjausta. Tuetuissa ryhmissä käyville asiakkaille eivät riitä tueksi pelkästään ryhmätoiminnot, vaan he tarvitsevat myös aina ajoittain yksilöohjaustakin. Tuetuissa ryhmissä käy asiakkaita, jotka ovat tulleet ryhmiin jonkun työntekijän ohjaamana. He ovat heikkokuntoisia esimerkiksi fyysisestä kunnon, muistisairaudesta tai masennuksen vuoksi. Heidän yleisvointinsa on niin heikko, etteivät he voi osallistua tavallisiin avoimiin ryhmiin ja tilaisuuksiin, vaan he tarvitsevat erityistä tukea.

Tuetuissa ryhmissä asiakkaiden vointia seurataan jatkuvasti. Jos asiakkaan tilassa tapahtuu jokin muutos eikä hän enää kykene osallistumaan ryhmään, asiakkaan tilannetta pohditaan. Mietitään mikä olisi asiakkaan tulevaisuuden kannalta parasta ja otetaan yhteyttä sopivaan tahoon. Asiakkaalle voidaan esimerkiksi hakea päivätoimintapaikkaa. Asiakasta ei jätetä yksin, vaan hänelle etsitään sopivat palvelut. Aino pyrkii pitämään asiakkaita aina mahdollisimman pitkään palvelukeskustoiminnassa mukana ennen siirtymistä toiseen palveluun tai toimintaan. Ikäihmisille välit ja odottelut voivat olla kohtalokkaita. Kaikki apu pitäisi saada nopeasti, sillä asiakkaan vointi saattaa heikentyä nopeastikin. Oli kyse mistä tahansa, kuukausien odottelu on liian pitkää. Pahimmassa tapauksessa pitkät viivytykset voivat johtaa asiakkaan laitoshoidon.

Asiakkaat hyötyvät Ainon mukaan palveluohjauksesta monin eri tavoin. Tuloksia on vaikea mitata, mutta eräs tärkeä mittari Ainon mielestä on se, että nähdään miten hyvin asiakkaat voivat. Asiakkaat saattavat tulla palvelukeskukseen suupielet alaspäin ja totisina, mutta he lähtevät kotiin hymyssä suin iloisina. Hänen mielestään se on todella hyvä palkinto. Asiakkaat kertovat myös itse miten tyytyväisiä ovat toimintaan. He ovat sanoneet esimerkiksi: ”Kun löysin tänne, niin elämä alkoi uudestaan”. Aino kertoi myös esimerkin eräästä asiakkaastaan. Hän sai tiedon asiakkaasta yhteistyökumppanin ja asiakkaan tyttären kautta. Silloin tämä asiakas oli pysynyt kotonaan jo parin vuoden ajan kotihoitoon turvin. Hän ei ollut lähtenyt mihinkään kotoa ja oli masentunut. Hänellä oli myös alkava alkoholiongelmaa. Ensimmäisen yhteydenoton jälkeen meni muutama kuukausi, kun Aino oli jo useaan kertaan soittanut asiakkaalle, kunnes asiakas tuli lopulta käymään palvelukeskuksessa. Nykyisin kyseisen asiakkaan elämä on aivan eri mallilla. Hän on pirteä, iloinen, käy palvelukeskuksessa ja huolehtii itsestään. Hoitaa itse asioitaan, käy kaupassa ja laittaa itse ruokaa. Hän on alkanut myös matkustella. Masennuksesta ei ole enää tietoaakaan. Tällainen tarina on oiva esimerkki siitä, miten pienestä avusta jonkin henkilön elämä voi saada uuden suunnan.

Sannan asiakasprosessit ovat myös eripituisia. Palveluohjaus voi kestää 5-10 käyntikertaa tai vaikka monta vuotta. Erään muistisairaahan pariskunnan palveluohjaus on kestänyt jo kolme vuotta. Palveluohjaaja on linkki, jonka avulla pidetään erilaisia toimintoja yllä ja prosessit

ovat usein pitkiä. Sannan mielestä ikäihmiset ovat tulleet tietoisemmiksi siitä, mitä palveluja heidän kuului saada. Se saattaa myös olla ajoittain syynä siihen, miksi asiakkaat tulevat tapaamaan palveluohjaajaa. He kysyvät, mitä palveluja voisivat saada. Nykyään on esimerkiksi sotaveteraanipalveluja, matkapalveluja ja -tukea, erityispalveluja maahanmuuttajille sekä asunnon muutostöitä. Niitä voi saada erilaisin perustein.

Heidin luo asiakkaat tulevat usein omaisten kautta. Omaisten kanssa sovitaan usein tapaaminen, jossa on läsnä palveluohjaaja, asiakas ja omainen. Jos asiakas ei esimerkiksi ole poistunut pitkään aikaan kotoaan, on hyvä, että joku läheinen on mukana ensimmäisellä tapaamisella. Luottamuksen saavuttamisen kannalta on myös hyvä, että omainen on mukana. Ryhmiin ja liikuntamuotoihin tulee asiakkaita usein vanhojen asiakkaiden kautta. He kehottavat ystäviään tulemaan mukaan.

Heidillä on palveluohjausasiakkaita keskimäärin yksi tai kaksi viikossa. Nämä asiakkaat ovat sellaisia, joiden kanssa tehdään vain palveluohjausta. Heidi tekee palveluohjausta myös muiden asiakkaiden kanssa muun työn ohessa. Näitä hän ei kuitenkaan laske palveluohjausasiakkaiksi. Palveluohjausasiakkaiden kanssa Heidi käsittelee useimmiten sosiaalietuuksiin liittyviä asioita.

8.5 Yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa

Ainon kokemusten mukaan palveluohjauksessa tarvitaan tiiviitä verkostoja eri tahoihin, jotta asiakas osataan ohjata oikeaan paikkaan. Verkostoja olisi hyvä jatkuvasti lisätä ja kehittää, jotta palveluohjaajalla olisi mahdollisimman matala kynnys olla yhteydessä eri palveluntuottajien kanssa. Ainon toimipaikassa erilaisissa tapahtumissa henkilökunta pyrkii jatkuvasti hakeamaan yhteistyökumppaneita ja verkostoja. Palveluohjauksen asiakkaalla saattaa olla mikä tahansa ongelma, joten palveluohjaajalla tulee olla hyvät verkostot, jotta ongelmaa voidaan lähteä työstämään.

Eniten yhteistyötä Aino tekee oman alueensa sosiaali- ja lähityön yksikön kanssa. Se on ensisijainen yhteistyökumppani. Omaiset ovat myös iso ja koko ajan kasvava yhteistyötaho. Omaisia käy mukana asiakkaiden tapaamisissa. Yleensä ainakin ensimmäisessä tapaamisessa on asiakkaan läheinen mukana. Aino on yhteydessä myös mielenterveyteen ja muistiin liittyvissä asioissa näiden alojen asiantuntijoihin. Ainon mielestä palveluohjaus on myös perhetyötä. Usein omaiset ovat keski-ikäisiä henkilöitä, jotka ovat huolissaan oman isän tai äidin voinnista. Palveluohjauksen avulla tuetaan koko perhettä, koska omaisten huoli helpottuu kun oman vanhemman asiat järjestyvät paremmin ja hänen vointinsa paranee hiljalleen. Palvelukeskuksessa työntekijät arvioivat jatkuvasti asiakkaiden kuntoa ja asiakkaat saavat tukea ja apua.

Myös Sanna tekee jatkuvasti yhteistyötä eri tahojen kanssa. Eniten yhteistyötä hän tekee sosiaali- ja terveysalan kanssa, erityisesti kotihoidon kanssa. Hän on yhteydessä myös esimerkiksi järjestöihin, Kelaan, taloyhtiöön ja naapureihin. Sannalla on työhuoneensa seinällä Helsingin kaupungin kartta. Kun asiakas tulee hänen luo, hän pyytää asiakasta kertomaan mistä päin on. Sanna selvittää asiakkaalle aina ensisijaisesti asiakkaan oman alueen palveluja, joihin voisi ottaa yhteyttä.

Heidi tekee vähemmän yhteistyötä muiden tahojen kanssa kun Aino ja Sanna. Hänen ei tarvitse olla jatkuvasti yhteydessä mihinkään tahoon. Eniten hän tekee kuitenkin yhteistyötä oman alueensa sosiaali- ja lähityön yksikön kanssa. Myös kotihoidon kanssa on ajoittain yhteistyötä. Heidän mielestä verkostotyön tavoitteena tulisi olla ajatus siitä, ettei vanhuksia ohjattaisi moneen kertaan paikasta toiseen, vaan he saisivat tietoa ja apua helposti yhdestä paikasta. Heidi kertoi myös, että yhteistyötä kotihoidon kanssa olisi hyvä kehittää. Kotihoidon avulla voitaisiin löytää sellaisia asiakkaita, jotka asuvat kotona ja tarvitsisivat joitain palveluja, mutta eivät tiedä mistä niitä voisi saada.

9 Töölön vanhustenkeskuksen työntekijöiden haastattelu

Haastattelin Töölön vanhustenkeskuksen kolmea työntekijää. Tein haastattelun vasta palveluohjaajien haastatteluiden jälkeen. Töölön työntekijöiden haastattelussa käytin myös menetelmänä teemahaastattelua. Haastattelin heidät ryhmähaastattelulla. Mielestäni se sopi yksilöhaastattelua paremmin, koska halusin käsitellä heidän kanssaan samat teemat ja kysymykset. Valitsin ryhmähaastattelun myös siksi, että haastattelutilanteessa haastateltavat olivat vuorovaikutuksessa toisiinsa ja pystyivät kommentoimaan toistensa vastauksia. Ryhmähaastattelun avulla he vastasivat monipuolisemmin, koska he reagoivat toisiinsa. Töölön vanhustenkeskuksessa työntekijät eivät olleet ennen haastattelutilannetta keskustelleet kaikista palveluohjauksen osa-alueista ja käytännön asioista. Haastattelu oli myös heille oiva tilaisuus pohdita esimerkiksi palveluohjauksen merkitystä, sisältöä ja haasteita.

Tietosuojaan vuoksi en käytä haastateltavien omia nimiä tässä työssä. Olen nimennyt haastateltavat Paulaksi, Tiiaksi ja Kirsiksi. En myöskään kerro haastateltavien ammattinimikkeitä. Haastateltavat toimivat eri työtehtävissä vanhustenkeskuksessa. Kun Töölön vanhustenkeskukseen saadaan palveluohjaaja, he ovat kaikki työnsä puolesta tekemisissä palveluohjaajan kanssa. He ovat myös mukana palveluohjaajan valintaprosessissa.

Haastattelun teemat olivat:

1. Palveluohjaus käsitteenä
2. Palveluohjauksen tarve vanhusten palveluissa ja Töölön vanhustenkeskuksessa
3. Palveluohjauksen asiakkaat Töölön vanhustenkeskuksessa
4. Palveluohjaajan työnkuva
5. Yhteistyö muiden tahojen kanssa

Tarkentavat kysymykset ovat liitteenä työn lopussa. (Liite 2)

Haastattelun tavoitteena oli löytää vastauksia tutkimuskysymyksiin millaista palveluohjausta Töölön vanhustenkeskuksessa tarvittaisiin sekä miksi Töölön vanhustenkeskuksessa tulisi olla palveluohjausta. Haastateltavat tuntevat hyvin vanhustenkeskuksen toimintatapoja sekä asiakkaita. Tämän vuoksi tarkoituksenani oli saada haastateltavilta tietoa palveluohjauksesta juuri kyseisessä toimintapaikassa.

9.1 Palveluohjaus käsitteenä

Paulan mukaan palveluohjaus on hänelle melko selkeä kokonaisuus. Palveluohjaajan tehtävä on hänen mielestään vastata ovesta sisään tulevan vanhusasiakkaan palvelutarpeisiin. Palveluohjauksen tavoitteena on, että vanhus pääsee oikean palvelun piiriin palveluorganisaatiossa. Tarkoituksena on siis se, että oikea palvelu ja asiakas kohtaavat. Paula kertoi, että palveluohjaajan tulisi olla erittäin ammattitaitoinen, koska palveluohjaajan tulee auttaa asiakkaita hyvin erilaisissa ja laajoissa asioissa. Palveluohjaajan tulisi selvittää vuorovaikutuksen avulla mistä asiakkaan kohdalla on oikeasti kysymys. Asiakas ei välttämättä suoraan kerro ongelmiaan. Ikäihmisten määrä lisääntyy koko ajan ja vanhustenkeskukseen tulee ovesta sisään hyvin erilaisia ihmisiä. Aina ei voi nähdä ulospäin ihmisen tarpeita, vaan ne pitää löytää syvemmältä. Paulan mielestä palveluohjaajan tehtävänä ei ole itse hoitaa asiakkaiden asioita vaan löytää sopiva henkilö, joka voi alkaa hoitaa asiakkaan asioita ja ongelmia. Palveluohjaajan tulisi siis löytää sopivat verkostot, joihin ottaa yhteyttä.

Tiia ja Kirsti ovat Paulan kanssa samaa mieltä. He täydensivät, että asiakkaat voivat tulla kysymään palveluohjaajalta mitä tahansa, ja hänen tulisi jollain tapaa löytää vastaus asiakkaalle. Kirstin mielestä saatetaan ajatella, että palveluohjaajan nimike viittaa vain joihinkin tiettyihin palveluihin, mutta todellisuudessa palveluohjaus voi koskea lähes mitä tahansa.

9.2 Palveluohjauksen tarve vanhuspalveluissa ja Töölön vanhustenkeskuksessa

Paulan mielestä palveluohjausta tarvitaan vanhuspalveluissa, koska ikäihmisten määrä on kasvanut ja kasvaa vielä tulevaisuudessa. Kotona asuu paljon vanhuksia, jotka eivät lähde koto-

aan pois. Palveluohjauksen avulla voidaan etsiä keinoja siihen, miten löytää ne ihmiset, jotka tarvitsevat apua ja palveluja. Ihmisten voi olla vaikeaa löytää monimutkaistuneessa palvelutarjonnassa oikeita palveluja itselleen. Omaisetkaan eivät aina tiedä minkälaisia palveluja vanhuksille tarjotaan, jotka helpottaisivat kotona selviytymistä. Vanhus voi selviytyä hyvin kotona esimerkiksi päivätoiminnan, kotihoidon tai kuljetuspalvelun avulla. Haasteena on se, miten ihmiset saavat tiedon saatavilla olevista palveluista. Palveluohjauksen avulla voidaan siis auttaa ihmisiä löytämään sopivat palvelut.

Tiia kertoi, etteivät ihmiset aina osaa tai halua kysyä apua, vaan koettavat selviytyä itsenäisesti. Voi myös olla, etteivät ihmiset osaa kysyä apua, ennen kuin todelliset palvelutarpeet nousevat esiin ja avuntarve on jo akuuttia. Kirsti näkee palveluohjauksen hyödylliseksi myös kunnan kannalta. Palveluohjauksen avulla voidaan säästää taloudellisissa kustannuksissa, kun asiakkaalle löydetään ajoissa tarvittava apu ja tuki, jonka avulla hän selviytyy itsenäisesti pidempään.

Paula toi esille myös yhteisöiden muuttumisen. Aikaisemmin yhteisöt olivat tiiviimpiä ja läheisistä ja tuttavista huolehdittiin enemmän. Esimerkiksi pienillä paikkakunnilla huomataan paremmin muiden tarpeet ja niihin reagoidaan. Kaupunkiyhteisöissä ei kuitenkaan usein huomata mitä esimerkiksi naapurille kuuluu. Yhteisön tuen puuttuminen vaikuttaa palveluohjauksen tarpeeseen, sillä ihmisillä ei ole aina tukiverkostoja ympärillään, vaan apu täytyy hakea. Haastateltavien mukaan palvelujärjestelmä on myös melko hatara. Palvelujärjestelmä on sekava kenttä eivätkä asiakkaat usein tiedä mihin ottaa yhteyttä.

Paulan mukaan Töölön vanhustenkeskuksessa tarvitaan palveluohjausta, koska se on eräänlainen keskiö ja palvelupiste. Vanhustenkeskuksen toiminnan tavoitteena on, että se kerää ihmisiä yhteen. Vanhustenkeskus tarjoaa monenlaisia palveluja ja siellä käy päivittäin paljon vanhusasiakkaita. Paula vertasi oivasti heidän toimipaikkaansa palvelujen kauppakeskukseksi. Hän sanoi; ”Jos ihminen tarvitsee jotakin tavaraa, hän lähtee kauppakeskukseen, esimerkiksi Jumboon. Jos hän kuitenkin tarvitsee jotakin palvelua, hän tulee meille. Tämä paikka on palvelujen keskus.” Vanhustenkeskukseen tarvitaan palveluohjausta, jotta asiakkaat saavat ohjausta sekä vanhustenkeskuksen omista palveluista että koko Helsingin palvelujärjestelmästä. Palveluohjausta tarvitaan siis ohjaamaan asiakkaita laajasti eri palvelujen piiriin. Kirsti kertoi, että vanhustenkeskus on kohtaamispaikka monille ikäihmisille. Hän näkee positiivisena puolena sen, että samalla kun asiakas tulee vanhustenkeskukseen esimerkiksi harrastamaan tai ruokailemaan, voi hän samalla mennä tapaamaan palveluohjaajaa. On hyvä, että palveluohjaaja ei toimi yksinään erillään muusta toiminnasta, vaan on siellä missä ihmisiä käy.

Töölön vanhustenkeskus on palveluohjaukselle sopiva paikka, sillä sen toiminta on kestänyt jo pitkään. Helsingissä asuvat vanhuksset ovat oppineet tietämään ja tuntemaan paikan. Tiia toi

esille myös sen ilmiön, että vaikka alueella asuu ikääntyviä ihmisiä, he eivät välttämättä reagoi vanhustenkeskuksen olemassa oloon, ennen kuin he itse tarvitsevat jotakin palveluja. Ihmiset saattavat myös ajatella, että vanhustenkeskukseen voi mennä vasta sitten, kun tarvitsee erilaisia palveluja. Todellisuudessa palvelukeskus tarjoaa monipuolista toimintaa ja ohjasta erikuntoisille ihmisille. Vanhustenkeskuksessa käy myös paljon hyvässä kunnossa olevia henkilöitä. Kirstin mielestä vanhustenkeskukselle tulisi saada myös lisää näkyvyyttä, jotta palveluohjauksen asiakkaat löytäisivät keskukseseen. Töölön vanhustenkeskuksen pääovi on Töölönkadulle päin, joka on melko hiljainen katu, koska kadulla ei ole paljon ohikulkuliikennettä. Olisi hyvä, jos pääovi olisi vilkkaammalle kadulle päin, jotta ihmiset huomaisivat sen ohi kulkiessaan.

9.3 Palveluohjauksen asiakkaat Töölön vanhustenkeskuksessa

Haastateltavat kokivat, että palveluohjausta käynnistettäessä Töölön vanhustenkeskuksessa asiakaskunnan kartoittaminen on ensisijainen tehtävä. Paulan mielestä palveluohjaajan olisi itse hyvä mennä eri paikkoihin, esimerkiksi terveysasemalle tai kotihoitoon ja markkinoida itseään siellä. Kirstin on myös samaa mieltä Paulan kanssa. Hänestä kotihoidon kanssa kannattaisi tehdä tiivistä yhteistyötä. Ne, jotka tekevät kotihoidossa ensikäyntejä ja palvelutarpeen arviointeja asiakkaiden kotiin, ovat avainasemassa löytämään potentiaalisia palveluohjauksen asiakkaita. Paula kertoi, että alueen vanhusasukkaille voisi myös lähettää kirjeen kotiin, jossa kerrotaisiin alkavasta palveluohjauksesta. Hänen mielestä palveluohjaajan olisi hyvä tehdä aluksi suunnitelma siitä, miten alkaa kartoittaa asiakaskuntaa.

Kaikkien haastateltavien mielestä palveluohjauksen asiakkaita olisivat pääosin palvelukeskuksen asiakkaat. Vanhustenkeskuksen asukkaita ohjaa ja auttaa sosiaaliohjaaja, jonka tehtävänä on työskennellä asukkaiden kanssa. Palveluohjaajan ja sosiaaliohjaajan työnkuvat olisivat siis eri toiminnassa. Sosiaaliohjaaja toimii asukkaiden kanssa ja palveluohjaaja taas ulkopuolisten asiakkaiden kanssa. Palveluohjaajan asiakkaat ovat luultavasti enimmäkseen omassa kodissa asuvia ihmisiä. Haasteena saattaa olla vetää raja vanhustenkeskuksen asukkaiden ja palvelukeskuksen asiakkaiden välille. Vanhustenkeskuksen asukkaat saattavat hakeutua palveluohjaajan luo, mutta heidät tulisi ohjata heidän oman sosiaaliohjaajan luo.

Haastateltavat painottavat myös sitä, että tulisi huomioida, ettei vanhuksia ohjata paikasta toiseen. Olisi tärkeää, että he löytäisivät mahdollisimman nopeasti palveluohjaajan luo, jotta hän voisi ohjata heidät suoraan oikeaan paikkaan. Palveluohjaajalla tulee olla paljon ammatitaitoa, jotta hän osaa arvioida riittävätkö asiakkaalle vanhustenkeskuksen palvelut vai tarvitseeko asiakas palveluita laajemmin. Jos asiakkaalla on esimerkiksi päihdeongelma, keskuksen palvelut eivät riitä, vaan hänelle tulee etsiä jokin toinen paikka, jossa on siihen liittyvää erityisosaamista.

Kysyessäni tietävätkö vanhustenkeskuksen asiakkaat mitä palveluohjaus tarkoittaa, haastattelutavat epäilevät. He luulevat, että suurin osa asiakkaista ei tiedä mitä se tarkoittaa. Paula reagoikin tähän ilmiöön ja pitää tärkeänä sitä, miten vanhustenkeskukseen tuleville asiakkaille tiedotetaan palveluohjauksesta. Hän pohtii olisiko mainokset seinillä hyvä tiedotusmenetelmä vai kenties asiakkaille jaettava esite. Paula ehdottaa myös, että palveluohjaaja voisi aluksi esitellä itsensä erilaisissa palvelukeskuksen tilaisuuksissa ja tapahtumissa. Hän voisi esimerkiksi esitellä itsensä eri liikuntaryhmien alkaessa. Tiia arvelee, että kun tieto palveluohjauksesta alkaa levitä asiakkaiden keskuudessa, asiakkailla on matala kynnys tulla tapaamaan palveluohjaaja. Asiakkaiden saattaa olla helpompi tulla tapaamaan palveluohjaajaa avoimeen vanhustenkeskukseen kun esimerkiksi työntekijää sosiaalitoimistoon.

9.4 Palveluohjaajan työnkuva

Haastateltavat pitävät verkostotyötä palveluohjaajan ensisijaisena työtehtävänä hänen aloittaessaan työnsä. Tiian mielestä ennen varsinaista palveluohjausta palveluohjaajan tulisi verkostoitua eri tahojen kanssa. Lähialueen palvelujen ja yhteistyökumppaneiden etsiminen vie aluksi paljon aikaa.

Tiian mielestä palveluohjaajan tulisi käsitellä asiakkaan kanssa kaikki asiat, jotka asiakas tuo esille tapaamisessa palveluohjaajan kanssa. Tarkoituksena olisi, ettei palveluohjaaja koskaan sanoisi, ettei tämä kuulu toimenkuvaani. Oli asiakkaan asia mikä tahansa, palveluohjaaja vie sitä eteenpäin ja auttaa asiakasta löytämään oikean tahon asian selvittämiseen. Paula toikin esille, että ennalta on vaikeaa arvella minkä ilmiöiden kanssa palveluohjaaja tulee eniten työskentelemään. Asiakkaiden ongelmiahan ei voi ennalta määritellä. Palveluohjaajalla tulisi olla niin hyvät vuorovaikutustaidot, että hän ymmärtäisi asiakkaan ongelmia ja haasteita, vaikkei asiakas niitä suoraan kertoisi.

Palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu myös yhteistyö vanhustenkeskuksen sosiaaliohjaajan sekä palvelukeskuksen ohjaajan kanssa. He kaikki tekevät ohjaavaa työtä, joten heidän keskinäinen yhteistyönsä on tärkeää. Heidän kaikkien työtehtäviä tulisi kuitenkin selkiyttää, jotta asiakkaat ja työntekijät tietävät mitä kunkin henkilön työnkuvaan kuuluu.

Paula on myös sitä mieltä, että palveluohjaaja ei pidä mitään rekisteriä yllä. Silloin asiakkaila on matalampi kynnys tulla tapaamaan palveluohjaajaa luottamuksellisesti. Palveluohjaajan tulisi kuitenkin pitää tilastoa asiakasmäärästä. Tilastoa tarvitaan koko palvelukeskuksen asiakasmäärätilastoihin. Kuukausittain katsotaan palvelukeskuksen asiakasmäärät eri toimintamuodoissa.

Palveluohjauksen haasteita pohdittaessa haastateltavat mainitsevat vanhustenkeskuksen aula-tilan. Paulan mukaan se on melko pieni eikä se ole kovin kutsuva tai sellainen, että siihen olisi helppo ajautua. Palveluohjaajan aloittaessa vaarana saattaakin olla, että palveluohjaaja ei jaksa jalkautua asiakkaiden pariin, vaan jää omaan työtilaansa. Palveluohjaajan saattaa olla haasteellista löytää oma paikkansa niin, että hän on tarpeeksi näkyvillä ja asiakkaiden saatavilla.

Töölön vanhustenkeskuksessa toimii Eteläisen alueen omaishoidon toimintakeskus. Haastateltavat näkevät omaishoidon toimintakeskuksen sekä mahdollisuutena että haasteena palveluohjauksen kannalta. Tiia toivoo, että sitäkin kautta löytyisi palveluohjauksen asiakkaita. Toisaalta hän pitää ongelmallisena palveluohjaajan ja omaishoidon toimintakeskuksen työntekijän työnjakoa, jottei asiakkaiden kanssa tehtäisi kaksinkertaista työtä. Myös Paula ja Kirsti näkevät asian samoin.

Palveluohjaaja saa aloittaessaan oman työpisteen. Palvelukeskuksen kaikki tilat ovat vilkkaassa käytössä, joten siellä on tehtävä uusia järjestelyjä, jotta palveluohjaaja saa itselleen oman työtilan. Vanhustenkeskuksen aulassa on neuvonta. Palveluohjaajalle tehdään neuvonnan yhteyteen oma työtila. Neuvonta jaetaan kahteen osaan ja väliin asennetaan ovi. Toiselle puolelle tulee neuvonta, jossa työskentelee kaksi vahtimestaria. Toisella puolella työskentelee taas palveluohjaaja. Palveluohjaajan tulee työskentelyssään ottaa huomioon asiakkaiden yksityisyys. Ovet ovat äänieristetyt, mutta niiden läpi saattaa silti kuulua puhetta neuvontaan. Kovaäänistä työskentelyä tulee siis välttää, jos on kyse asiakkaan kannalta arkaluonteisista asioista. Ajoittain palveluohjaaja voi varata itselleen myös kerhohuoneen työtilaksi, mikäli niitä on vapaana. Näin palveluohjaaja saa itselleen myös yksityisempää työtilaa.

Palveluohjaajan avoimeen toimeen on tällä hetkellä haku käynnissä. Tavoitteena on löytää sopiva henkilö palveluohjaajaksi kevään 2012 aikana.

10 Johtopäätökset ja pohdinta

10.1 Keskeiset tulokset

Keskeisimmät tutkimustulokset liittyivät palveluohjaukseen käsitteenä, palveluohjaajan työnkuvaan, palveluohjauksen menetelmiin sekä palveluohjauksen tarpeeseen. Kaikilla haastateltavilla oli melko samanlainen käsitys siitä, mitä palveluohjaus käsitteenä tarkoittaa. Haastateltavat olivat yhteisesti sitä mieltä, että palveluohjaaja on välitilatöskentelijä, joka toimii asiakkaan ja yhteiskunnan palvelujen välillä. Palveluohjaaja kulkee asiakkaan rinnalla ja tukee asiakasta asiakkaan tarpeiden mukaan.

Mielestäni tutkimuksessa tuli esille tärkeä palveluohjaajien työnkuvaan liittyvä ilmiö. Helsingin kaupungin vanhustenkeskuksissa palveluohjaajat tekevät erilaista palveluohjausta. Osa tekee yksilökohtaista ja varsinaista palveluohjausta. Osa taas tekee palveluohjausta vain palveluohjauksellisella työotteella oman työn ohessa. Palveluohjaus on siis vaihtelevaa ja hajanaista Helsingin vanhustenkeskuksissa. Palveluohjaajat toimivat myös eri nimikkeillä. Kaikki eivät toimi palveluohjaajan nimikkeellä vaan esimerkiksi sosiaaliohjaajan nimikkeellä. Tämä hankaloittaa huomattavasti asiakkaita löytämään palveluohjaajan luo. Vanhustenkeskuksissa ei ole luotu selkeitä toimintamalleja palveluohjaukselle. Haastateltavat olivat hieman huolestuneita siitä, että vanhustenkeskusten palveluohjaajat tekevät hyvin erilaista palveluohjausta. Heidän mielestään palveluohjauksen toimintamalleja tulisi yhtenäistää. Haastatteluissa korostui se, että palveluohjaajan tulisi ehdottomasti olla koulutettu henkilö, joka omaa vahvan ammattitaidon vanhustyöstä. Palveluohjaajalla tulisi olla laaja tietämys asiakastyöstä, ikäihmisistä, vanhuskäsityksestä ja palvelujärjestelmästä. Palveluohjaajan tulisi olla ammattitaitoinen, jotta asiakasta ohjataan varmasti oikein.

Haastatteluiden pohjalta palveluohjaajat käyttivät menetelminä työssään eniten keskustelua ja verkostotyötä. Verkostotyö on merkittävä menetelmä. Verkostotyötä tarvitaan, jotta osataan ohjata asiakas oikeaan paikkaan. Palveluohjaajien on tärkeää tuntea eri alojen ammattilaisia, joihin he voivat olla yhteydessä. Verkostoja tulisi kehittää ja lisätä jatkuvasti. Palveluohjaajat tekevät eniten yhteistyötä oman alueensa sosiaali- ja lähityön yksikön kanssa. He ovat jatkuvasti yhteydessä myös kotihoitoon ja omaisiin. He tekevät yhteistyötä useiden muidenkin tahojen kanssa aina asiakkaan tarpeista riippuen. Yllätyin siitä, että palveluohjaajat eivät käytä minkäänlaisia lomakkeita, esimerkiksi palvelusuunnitelmia. Palveluohjaajat eivät myöskään anna asiakkaille mitään esitteitä mukaan. Mielestäni jokin kattava ja selkeä esite kaupungin palveluista olisi varmasti hyödyllinen usealle asiakkaalle. Sannan luoma tietopaketti voisi olla erittäin hyödyllinen työväline myös Töölön vanhustenkeskuksen palveluohjaajalle. Töölön vanhustenkeskuksen palveluohjaaja voisi aloittaa tietopaketin työstämisen heti aloittaessaan työt ja rakentaa sitä hiljalleen.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että palveluohjaajat käsittelevät asiakkaiden kanssa hyvin erilaisia asioita. Asiakasta autetaan aina siinä ongelmassa mikä hänellä on. Asiakasta ei jätetä koskaan yksin haasteensa kanssa, vaan häntä autetaan aina tilanteeseen sopivalla tavalla. Asiakkaan palvelutarve voi liittyä esimerkiksi sosiaali- ja terveysalaan, asumiseen, etuuksiin tai edunvalvontaan. Kaikki haastattelemani palveluohjaajat korostivat sitä, että palveluohjaajalla täytyy olla taito huomata asiakkaan puheesta ja olemuksesta minkälainen elämäntilanne hänellä on ja mihin hän tarvitsisi apua. Asiakas ei välttämättä itse osaa kertoa minkälainen palvelutarve hänellä on, vaan tieto täytyy osata löytää asiakkaan puheesta.

Opinnäytetyön avulla sain tärkeää tutkimustietoa siitä, miksi palveluohjausta tarvitaan vanhuspalveluissa ja Töölön vanhustenkeskuksessa. Haastateltavien mielestä palveluohjauksen avulla voidaan auttaa ikäihmisiä heidän arjen sujumisessa. Palveluohjausta tarvitaan vanhuspalveluissa, koska ikääntyessä ihmisen kyky hoitaa asioita usein heikkenee. Vanhukset eivät myöskään usein osaa käyttää uusia teknologisia välineitä, joita tarvitaan nykyisin tiedonhakuun. Palveluohjausta tarvitaan myös siksi, että suomalaisen yhteiskunnan palvelujärjestelmästä on tullut kovin monimutkainen ja hankalasti hahmotettava. Tietoa eri palveluista on ripoteltu eri paikkoihin, eikä sitä ole saatavilla helposti yhdestä paikasta. Ihmisten voi olla vaikeaa löytää monimutkaistuneessa palvelutarjonnassa oikeaa palvelua itselleen. Palveluohjaajaa tarvitaan siihen, että asiakkaan ja palvelunjärjestäjän välissä on joku, joka auttaa asiakasta tavoittamaan palvelun. Palveluohjauksen avulla voidaan myös säästää taloudellisia kustannuksia, jos asiakkaalle löydetään ajoissa tarvittava tuki ja palvelu, jonka avulla hän selviytyy itsenäisesti pidempään. Töölön vanhustenkeskus on sopiva toimintaympäristö palveluohjaukselle, koska se on eräänlainen keskiö ja palvelupiste. Sen toiminnan tavoitteena on kerätä ihmisiä yhteen. Vanhustenkeskus on kohtaamispaikka monille ikäihmisille. Haastateltavien mielestä tarvittaisiin lisää sellaisia palveluohjaajia vanhusten palveluihin, jotka voisivat tehdä kotikäyntejä. Vanhustenkeskuksissa toimivat palveluohjaajat eivät pysty lähtemään työpaikaltaan tekemään kotikäyntejä.

10.2 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia millaista palveluohjausta Töölön vanhustenkeskuksessa tarvittaisiin ja mistä palveluohjauksen tarve johtuu. Tarkoituksena oli myös tuoda esille palveluohjaajien kokemuksia palveluohjaustyöstä. Koen, että onnistuin tuomaan uudenlaista tietoa palveluohjauksen tarpeesta ja palveluohjaajien työnkuvista.

Opinnäytetyöprosessin aikana osoittautui haasteelliseksi lähdeaineiston löytäminen. Palveluohjaus on vielä tuore ilmiö Suomessa, joten siitä ei ole vielä tuotettu paljon materiaalia. Myös englanninkielisiä lähteitä oli kovin vaikeaa löytää. Ne lähteet, joita löysin palveluohjauksesta, olivat kuitenkin laadukkaita ja monipuolisia, joten runsaan lähdeaineiston puuttuminen ei haitannut lopulta tutkimustyötäni. Haasteellista oli myös löytää vanhustyöstä ja vanhusten palveluista monipuolista tietoa. Löytämissäni lähdeaineistoissa käsiteltiin samankaltaisia asioita. Mielestäni suomalaisia teoksia vanhustyöstä on olemassa hyvin niukasti. Vanhusten määrä lisääntyy lähivuosina ja laadukkaalle tutkimus- ja teorian tiedolle olisi paljon käyttöä.

Haasteellista oli myös suunnittelemani haastattelurungon käyttö haastattelutilanteissa. Olin suunnitellut etukäteen haastatteluteemat ja tarkentavat kysymykset. Haastatteluissa aika ei kuitenkaan riittänyt kaikkien teemojen läpikäyntiin syvällisesti. Palveluohjaajat kertoivat mielellään työstään ja kokemuksistaan. Haastatteluihin olisi ehkä ollut hyvä varata runsaam-

min aikaa, jotta kaikki teemat olisi saanut syvällisesti käsiteltyä. Itse olen kuitenkin tyytyväinen, että sain kaikkiin teemoihin aineistoa.

Opinnäytetyön prosessi sujui hitaammin kuin olin suunnitellut. Opinnäytetyö vei paljon enemmän aikaa kuin olin suunnitellut, mutta lopputulos on mielestäni kuitenkin hyvä. Opintojeni kannalta opin paljon tärkeää ja uudenlaista tietoa liittyen vanhustyöhön, vanhusten palveluihin sekä palveluohjaukseen. Jatkossa voin varmasti hyödyntää opittuja tietoja useissa tilanteissa, esimerkiksi tulevaisuuden työelämässä. Onnistuin opinnäytetyön avulla myös tuottamaan uudenlaista ja tarpeellista tietoa palveluohjauksesta. Toivon, että Töölön vanhustenkeskuksessa voidaan hyödyntää tutkimukseni tietoja käytännön työssä.

10.3 Jatkotutkimusten aiheet

Jatkotutkimuksen aiheita voisivat mielestäni olla palveluohjaus asiakkaiden näkökulmasta ja palveluohjaajien työnkuvan yhtenäistäminen. Olisi tarpeellista tutkia palveluohjausta asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus asiakkaiden tarpeista ja toiveista palveluohjaukseen olisi tarpeellinen, koska palveluohjauksen tulisi olla asiakaslähtöistä työtä. Asiakkaiden mielipiteitä kartoittamalla voitaisiin löytää uusia ja tarpeellisia toimintamalleja palveluohjaukseen.

Palveluohjaajien työnkuvan yhtenäistäminen olisi myös tarpeen. Opinnäytetyössäni kävi ilmi, että palveluohjaajien työnkuvat ovat hyvinkin erilaisia samankaltaisissa toimintaympäristöissä. Palveluohjauksen toimintamallit ovat vielä kovin hajanaisia ja toisistaan poikkeavia. Olisi tarpeellista tutkia syvemmin palveluohjaajien työnkuvaa ja työssä käytettäviä menetelmiä. Tutkimuksen pohjalta voitaisiin pyrkiä yhtenäistämään palveluohjausta ja jakamaan hyväksi havaittuja menetelmiä.

Lähteet

- Aalto, S. & Marjakangas, S. 2008 Ikääntymisen resurssikeskusopas. Kehittyvät vanhuspalvelut julkaisuja 2/2008. Helsinki: Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto.
- Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä. Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta koskeesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Stakes-raportteja 215. Jyväskylä: Gummerus.
- Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3.uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Eräsaari, L., Niittymäki, A. & Myllykoski, P. 2007. Vanhusten arjen tukena. Ylöjärvi: NääsVille.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Stakes.
- Kankara, H. & Lintula, H. 2004. Vanhuksen äänen kuuleminen. 2.painos. Helsinki: Tammi.
- Kemppi, E. 2005. Lisää ikää! Eläkepommei vai uudet urat? Jyväskylä: Kirjoittajat ja Karas-Sana.
- Laatikainen, T. 2009. Vanhustenhuollon ammattilaisten kokemuksia vanhusten kotona asumisen vaikeutumisesta ja tukemisesta 16 kunnassa. 66/2009. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- Leinonen, A. 2008. Sosiaalipalvelut muutoksessa - Paras vai palveluaukko? Tutkimussuunnitelma ParasSos- tutkijaryhmälle. Helsinki: Stakes.
- Leinonen, A. 2008. Sosiaalipalvelut muutoksessa - Paras vai palveluaukko? Tutkimussuunnitelma ParasSos- tutkijaryhmälle. Helsinki: Stakes.
- Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatioissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto.
- Powell, K. 2000. Case Management. A Practical Guide to Success in Managed Care. Maryland: Lippincott Williams & Wilkins.
- Rajaniemi, J. & Sonkin, L. 2003. Ikäihmisten palvelutori. Neuvonta- ja verkkopalvelut kotona asumisen tueksi. Raportteja 4/2003. Helsinki: Ikäinstituutti.
- Sariola, Y. 2008. Lupa vanheta. Hämeenlinna: Päivä.
- Seppänen, M. 2006. Gerontologinen sosiaalityö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Suomi, A. & Hakonen, S. 2008. Kuluerästä voimavaraksi. Sosiokulttuurinen puheenvuoro ikääntymiskysymyksiin. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Suominen, S. & Tuominen, M. 2007. Palveluohjaus. Portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami.
- Suominen, S. 2011. Tesso. Sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. 6/2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Tulva, T. & Uusitalo, I. & Harra, K. 2007. Vanhuuden monet kasvot. Helsinki: Opetus-, kasvat- ja koulutusalojen säätiö.

Jylhä, M. 2006. Vanhustenhoidon uudet tuulet. 3/2006. Päättäjien todellisuus ei kohtaa vanhusten todellisuutta. http://www.valli.fi/lehti_3_2006.htm. Luettu 20.4.2012.

The National Association of Social Workers (NASW).1992.

NASW Standards for Social Work Case Management. Prepared by the Case Management Standards Work Group. Approved by the NASW Board of Directors. USA.

http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp#1. Luettu 3.4.2012.

Kuviot

Kuvio 1. Palveluohjauksen prosessi.

Taulukot

Taulukko 1. Ikääntyneiden osuus väestöstä Helsingissä.

Liitteet

Liite 1 Tarkentavat haastattelukysymykset palveluohjaajille

Liite 2 Tarkentavat haastattelukysymykset Töölön vanhustenkeskuksen työntekijöille

Liite 1 Tarkentavat haastattelukysymykset palveluohjaajille

1. Määritteletkö mitä palveluohjaus käsitteenä mielestäsi tarkoittaa?
2. Kauan olet toiminut palveluohjaajana nykyisessä toimeksasi?
3. Kerrotko lyhyesti mikä on työnkuvasi keskeinen sisältö, vastaako se äsken määrittelemääsi palveluohjauksen käsitettä?
6. Mitä työmenetelmiä käytät palveluohjauksessa?
7. Mitä haasteita olet kohdannut palveluohjauksessa? Entä hyviä kokemuksia?
8. Mitkä ovat tärkeitä ominaisuuksia palveluohjaajalle?
9. Miksi palveluohjausta tarvitaan yleisesti vanhuspalveluissa?
10. Miksi palveluohjausta tarvitaan toimipaikassa missä työskentelet?
11. Millaista palveluohjausta tarvittaisiin lisää toimipaikassasi tai yleisesti vanhuspalveluissa?
12. Mitä hyötyä palveluohjauksesta on suomalaiselle yhteiskunnalle?
13. Mitä kautta asiakkaat tulevat palveluohjaajalle?
14. Kuinka monta asiakasta sinulla on yleensä samanaikaisesti?
15. Mitä asioita asiakkaiden kanssa useimmiten käsittelet?
16. Miten aloitat työn uuden asiakkaan kanssa?
17. Miten asiakkaat ovat hyötäneet palveluohjauksesta?
18. Kuinka pitkään palveluohjausprosessi asiakkaan kanssa keskimäärin kestää?
19. Minkä tahojen/palveluntuottajien kanssa teet enimmäkseen yhteistyötä?
20. Kuuluuko palveluohjaajalle kaikki vastuu palveluiden yhteensovittamisesta?

Liite 2 Tarkentavat haastattelukysymykset Töölön vanhustenkeskuksen työntekijöille

1. Kuinka hyvin tunnette käsitteen palveluohjaus, miten määrittelisitte sen?
2. Miksi vanhusten palveluissa tarvitaan palveluohjausta?
3. Entä miksi Töölön vanhustenkeskuksessa tarvitaan palveluohjausta?
4. Millaista palveluohjausta vanhustenkeskuksessa tarvittaisiin?
5. Ketkä olisivat mielestänne ensisijainen asiakasryhmä palveluohjaukselle?
6. Ketkä muut olisivat palveluohjauksen asiakkaita?
7. Onko vanhustenkeskuksen asukailta ja palvelukeskuksen asukailta kysytty mielipiteitä palveluohjauksesta? Mitä luulette, tietävätkö he mitä palveluohjaus tarkoittaa?
8. Miten palveluohjaaja tavoittaisi asiakkaat parhaiten? Miten kannattaisi alkaa kartoittaa asiakaskuntaa?
9. Mitkä olisivat mielestänne parhaita työmuotoja palveluohjaukselle Töölön vanhustenkeskuksessa? Mitä palveluohjaajan työnkuvaan olisi hyvä kuulua?
10. Mitä mahdollisuuksia Töölön vanhustenkeskus tarjoaa työympäristönä palveluohjaajalle? Entä haasteita?
11. Saako tuleva palveluohjaaja oman työpisteen vanhustenkeskuksessa? Missä/ millainen se tulisi olemaan?
12. Mitkä ovat mielestänne tärkeitä ominaisuuksia palveluohjaajalle?
13. Minkä tahojen kanssa palveluohjaajan kannattaisi tehdä yhteistyötä?
14. Milloin palveluohjaajan toimi saadaan mahdollisesti täytettyä Töölön vanhustenkeskuksessa?